2005-2006

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel **de gestion**

2007-01543/

2005-2006

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel
de gestion

Dépôt légal - 2e trimestre 2006
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-47317-5
2-550-47318-3 (PDF)

Coup d'œil
sur la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2006

Organisation de la Régie

Un **siège social** à Québec et neuf centres de services à la clientèle à travers la province

Les efforts de **1 207** employés au service de la population

Des **dépenses d'administration** de **121** millions de dollars

Régime de rentes du Québec

3 728 000 cotisants

8,9 milliards de dollars perçus en **cotisations**

1 398 000 bénéficiaires*

1 152 994 bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **retraite** de 419 $

331 861 bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **conjoint survivant** de 365 $

66 210 bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne **d'invalidité** de 790 $

18 917 bénéficiaires d'une rente mensuelle **d'orphelin** de 64 $

8 038 bénéficiaires d'une rente mensuelle d'enfant de **cotisant invalide** de 64 $

* Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

7,9 milliards de dollars versés en **prestations**

Une **réserve** de **28,5** milliards de dollars administrée par la Caisse de dépôt et placement du Québec

Régimes complémentaires de retraite

1 670 régimes surveillés par la Régie

1 208 000 participants et bénéficiaires

629 000 participants actifs

579 000 participants non actifs et bénéficiaires

77,8 milliards de dollars d'actifs sous surveillance

Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

856 000 familles bénéficiaires du paiement de soutien aux enfants

1,98 milliard de dollars versés en prestations

30 000 familles bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé

47 millions de dollars versés en prestations

Monsieur **Michel Bissonnet**
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2006.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard de sa planification stratégique, de son plan d'action annuel ainsi que de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il témoigne des efforts réalisés afin de toujours offrir des services de haute qualité à l'ensemble des Québécoises et Québécois. Le rapport contient également de nombreux renseignements d'intérêt public, qui permettent de mieux connaître l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Michelle Courchesne

Québec, juin 2006

Madame **Michelle Courchesne**
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec)

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2006. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport trace le bilan des réalisations et des résultats obtenus par la Régie au cours de cette période.

Je réitère ma grande fierté de diriger un personnel compétent et dévoué. Ses efforts quotidiens permettent d'offrir des services à la hauteur des attentes des citoyennes et citoyens et de rendre notre organisation toujours plus performante.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,

Pierre Prémont, MBA, Ph. D., CA

Québec, juin 2006

Table des matières

Liste des sigles . . . 6
Avant-propos . . . 7
Message du président-directeur général . . . 8
Déclaration de la direction . . . 10
Rapport de validation du Bureau de l'audit interne . . . 11
Profil de la Régie des rentes du Québec . . . 12
Faits saillants 2005-2006 . . . 23

Résultats en vertu de nos engagements . . . 27
L'abrégé des résultats 2005-2006 . . . 28
Le *Plan stratégique 2002-2007* et le *Plan d'action 2005-2006* . . . 33
La *Déclaration de services aux citoyens* . . . 63
Le traitement des plaintes . . . 69

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale . . . 71
La protection des renseignements personnels . . . 73
Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs . . . 74
Le programme d'accès à l'égalité . . . 75
La politique linguistique . . . 77
Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec . . . 77
Les engagements et les réalisations en ce qui concerne l'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises . . . 77

Gestion des ressources . . . 79
Le personnel . . . 81
Les systèmes d'information . . . 83
La revue financière . . . 85

États financiers . . . 91

Annexes . . . 117
Annexe 1 : Les statistiques . . . 119
Annexe 2 : Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2006 . . . 125
Annexe 3 : Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs . . . 129

Liste des sigles

CDP	Caisse de dépôt et placement du Québec
CEFRIO	Centre francophone d'informatisation des organisations
CIRSE	Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants
CRI	Compte de retraite immobilisé
CSSPI	Comité stratégique de sécurité et de protection de l'information
DSC	Déclaration de services aux citoyens
ETC	Équivalent à temps complet
FRV	Fonds de revenu viager
GAA	Gestion autonome de l'admissibilité
GED	Gestion électronique des documents
PDGP	Plan directeur en gestion du personnel
PME	Petite et moyenne entreprise
RCR	Régime complémentaire de retraite
REER	Régime enregistré d'épargne-retraite
RRFS	Régime de retraite par financement salarial
RRQ	Régime de rentes du Québec
RRS	Régime de retraite simplifié
RVI	Réponse vocale interactive
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
TI	Technologies de l'information

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec vise à rendre compte de son administration auprès de la population, des parlementaires et du personnel. La Régie rend compte de l'application des deux lois dont elle est responsable : la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Elle doit le faire également pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE), prévu dans la *Loi sur les impôts*.

En vertu de la *Convention de performance et d'imputabilité*, conclue entre la Régie et la ministre responsable, la Régie doit faire état dans son rapport annuel de gestion :

- De la réalisation de son plan stratégique, comme prévu dans la *Loi sur l'administration publique*;
- De son plan d'action annuel, en indiquant si les objectifs du *Plan d'action 2005-2006* ont été atteints ou non;
- Du respect des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens*;
- Des résultats des indicateurs établis dans cette même convention.

Ce rapport reflète les réalisations et les efforts de l'ensemble du personnel et regroupe les éléments permettant une évaluation objective de la performance de la Régie pour l'année 2005-2006.

40 ans **En juillet 1965**, 60 employés s'activent à mettre en place les infrastructures nécessaires à l'administration du RRQ.

Message du président-directeur général

L'année 2005-2006 revêt un caractère particulier puisqu'elle coïncide avec les 40 ans de la Régie des rentes du Québec. À titre de président-directeur général, je suis honoré de souligner cet événement important dont le thème *Fière de bâtir votre avenir depuis 40 ans* traduit bien le sentiment que partagent celles et ceux qui contribuent chaque jour à la réalisation de la mission de la Régie. Reconnue pour être une organisation performante, axée sur la qualité des services aux citoyens, la Régie sait relever les nombreux défis liés à sa mission depuis sa création en 1965. Cette réputation enviable acquise au fil des ans demeure une importante source de motivation pour préparer l'avenir.

Nous venons de terminer la quatrième année de notre *Plan stratégique 2002-2007* et je suis très fier de ce que nous avons accompli. Nous avons atteint 89 % des objectifs du *Plan d'action 2005-2006*. Quant aux engagements que nous avons pris envers la population dans notre *Déclaration de services aux citoyens*, les résultats sont concluants : cette année, neuf engagements quantitatifs sur dix ont été respectés. Pour ce qui est des engagements qualitatifs, nos clients nous ont fait part de leur satisfaction à propos de l'ensemble des services reçus, lors d'un sondage effectué en février et mars 2006. Ils se sont dits satisfaits dans une proportion de 91,6 %. À l'évidence, ces résultats reflètent les efforts que la Régie déploie au quotidien pour répondre aux besoins des citoyens.

Par ailleurs, excellente nouvelle, le taux de rendement du fonds du Régime de rentes du Québec a été de 18,1 % pour l'année 2005-2006. Pour l'année civile 2005, le taux de rendement a été de 15,6 %, ce qui donne un taux moyen de 14,8 % pour les trois dernières années. Ces résultats éloquents témoignent de la bonne santé financière du Régime. Aussi, a-t-on décidé d'attendre les résultats de la prochaine évaluation actuarielle, au 31 décembre 2006, avant de poursuivre les travaux relatifs à la réforme du Régime de rentes du Québec.

Arriver à un meilleur financement des régimes de retraite à prestations déterminées est sans contredit un objectif fondamental qui occupe une place importante parmi les préoccupations de la Régie. D'abord, l'adoption d'un projet de loi sur des mesures temporaires, en juin 2005, a allégé le fardeau financier de certains régimes en difficulté. Ensuite, la tenue d'une consultation sur des mesures permanentes, à l'été 2005, a permis de recueillir les opinions de divers intervenants du domaine de la retraite sur les propositions de la Régie concernant un nouveau cadre de financement. Par ailleurs, un comité formé d'experts en matière de retraite a été mandaté pour examiner les rôles et les responsabilités des membres de comités de retraite ainsi que le rôle de surveillance de la Régie, et pour faire des recommandations à cette dernière. Conséquemment, des propositions pour assurer un meilleur encadrement des régimes de retraite seront soumises à notre ministre responsable.

Des travaux majeurs sont actuellement en cours afin de concrétiser, en janvier 2007, la gestion autonome de l'admissibilité à la mesure de soutien aux enfants. Rappelons que la mise en œuvre de ce projet permettra à la Régie de mieux répondre aux besoins des familles dans l'application et l'évolution de cette mesure et procurera un meilleur contrôle des sommes versées.

Dans un autre ordre d'idées, j'aimerais attirer votre attention sur les efforts qui sont déployés à la Régie afin de rappeler aux employés leur rôle, mais aussi leurs responsabilités au regard de la sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels. Ces deux volets du plan de formation de la Régie ont fait l'objet d'une campagne de sensibilisation qui s'est déroulée en mai 2005. Les nombreuses activités ont, à coup sûr, contribué à conscientiser le personnel à ce sujet. L'importance qu'y accorde la Régie est indéniable et elle en a d'ailleurs fait l'une des trois valeurs qui sous-tendent toutes les actions de son nouveau plan stratégique. Cette valeur, l'intégrité, est privilégiée au même titre que l'excellence et le service aux citoyens.

Le nouveau *Plan stratégique 2006-2011* entrera en vigueur avant l'échéance de l'actuel plan 2002-2007. La décision de mettre ainsi fin à ce plan est devenue nécessaire en raison de l'évolution de plusieurs éléments de l'environnement interne et externe de la Régie. Il nous faut donc nous doter de nouvelles stratégies qui nous permettront de relever les défis des prochaines années tout en continuant à maintenir la performance de l'organisation. La vision que la Régie entend concrétiser d'ici à 2011 s'exprime par deux énoncés, soit « bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois » et « rechercher constamment l'excellence et favoriser l'innovation ». En ce qui a trait au premier énoncé, nous accorderons une attention particulière aux PME qui, selon un sondage récent, connaissent peu les régimes de retraite et l'épargne-retraite en général. Pourtant, ces entreprises jouent un rôle déterminant dans l'atteinte de l'autonomie financière à la retraite de leurs employés. Enfin, il m'importe de préciser que les priorités d'action du gouvernement sont au cœur même de ce nouveau plan stratégique.

Je tiens à faire part de toute ma reconnaissance à notre ministre responsable, Mme Michelle Courchesne, pour son appui constant. De plus, j'adresse mes remerciements à Mme Carole Théberge, ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, pour la confiance qu'elle nous manifeste dans l'administration de l'important dossier du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Je désire également remercier les membres du conseil d'administration, dont l'implication et l'apport soutenus contribuent à l'évolution de la Régie et à sa performance. Par ailleurs, si de nouveau cette année nous avons respecté la très grande majorité de nos engagements et atteint nos objectifs, c'est assurément grâce aux efforts continus de notre personnel, que je remercie grandement. Enfin, je tiens aussi à exprimer ma reconnaissance envers les citoyennes et citoyens pour la confiance qu'ils nous accordent. Cela nous motive à continuer de répondre à leurs attentes avec diligence.

Maintenant, je vous invite à parcourir ce rapport annuel de gestion, qui vous permettra d'en apprendre davantage sur l'ensemble de nos réalisations pour 2005-2006.

Le président-directeur général,

Pierre Prémont, MBA, Ph. D., CA

Déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données présentées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que la Régie maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables. Ils étaient destinés à assurer le suivi de la réalisation des objectifs figurant au *Plan stratégique 2002-2007*, au *Plan d'action 2005-2006* ainsi qu'à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le Bureau de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le conseil d'administration de la Régie a approuvé le contenu du présent rapport annuel de gestion. Le Vérificateur général du Québec a vérifié les états financiers.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion de la Régie présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

Pierre Prémont, MBA, Ph. D., CA
Président-directeur général

Mireille Fillion
Vice-présidente aux Politiques et aux Programmes

Jocelyne Lefort
Vice-présidente aux Services à la clientèle

Pierre Rhéaume
Vice-président aux Services à l'organisation

Québec, le 9 mai 2006

Rapport de validation du Bureau de l'audit interne

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2002-2007* et du *Plan d'action 2005-2006* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie. Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à effectuer des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter de l'information fournie par la Régie. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2002-2007* et du *Plan d'action 2005-2006* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice du Bureau de l'audit interne,

Manon Rouleau

Manon Rouleau

Québec, le 9 mai 2006

Profil de la Régie des rentes du Québec

La Régie a pour mission de contribuer à la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente; de les indemniser en cas d'invalidité et au décès; et de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

Notre mission
contribuer
à la sécurité
financière
à la retraite

La Régie est une agence gouvernementale. En 2001, elle a conclu une convention de performance et d'imputabilité en vertu de la *Loi sur l'administration publique*.

La Régie est responsable de l'application de deux lois, soit la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ) et la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR). Depuis le 1er janvier 2005, elle est également responsable de l'administration du CIRSE, qui a remplacé et bonifié les trois mesures suivantes : les prestations familiales, dont la Régie était responsable, le crédit d'impôt non remboursable pour enfant à charge et la réduction d'impôt à l'égard de la famille.

La Régie a une vision qui s'exprime par ces deux énoncés :

- Bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois;
- Rechercher constamment l'excellence et favoriser l'innovation.

La Régie prône les valeurs organisationnelles suivantes :

- L'intégrité;
- L'excellence;
- Le service aux citoyens.

40 ans **En 1966**, la Régie comptait 2 973 bénéficiaires du RRQ; aujourd'hui, on en recense 1,4 million.

Ses produits et services[1]

Tableau 1 : **Les produits et services de la Régie**

Régime de rentes du Québec	**La rente de retraite***
	Les rentes d'invalidité • La rente d'invalidité • La rente d'enfant de cotisant invalide
	Les prestations de survivants • La rente de conjoint survivant • La prestation de décès • La rente d'orphelin
	Le Registre des cotisants
	Les renseignements sur le RRQ*
Régimes complémentaires de retraite	**La surveillance des RCR**
	La promotion de l'autonomie financière à la retraite*
	Les renseignements sur les RCR*
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	**Le paiement de soutien aux enfants***
	Le supplément pour enfant handicapé
	Les renseignements sur le CIRSE*
Ententes internationales de sécurité sociale	**L'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale**

* Offerts également par voie électronique.

De plus, la Régie contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale; elle conseille aussi les autorités gouvernementales sur l'évolution des différentes lois dont elle assure l'application.

1. Des statistiques sur certains de ces produits et services sont présentées à l'annexe 1 (page 119).

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec est un régime de sécurité sociale universel et obligatoire. Il est financé à parts égales par les cotisations des travailleurs et des employeurs, sauf s'il s'agit d'un travailleur autonome où, dans ce cas, les cotisations lui incombent en totalité. Le taux de cotisation au Régime est fixé par la Loi RRQ. La perception des cotisations est faite par Revenu Québec pour le compte de la Régie. Les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime sont enregistrés au Registre des cotisants. À la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile de mariage ou d'une cessation de la vie maritale d'ex-conjoints de fait, la Loi RRQ prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé.

La Loi RRQ prévoit le paiement d'une prestation lors de la retraite, du décès et en cas d'invalidité. La Régie agit à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 29 pays.

Au moment de la retraite

Un cotisant peut faire une demande de retraite à partir de 65 ans, ou de 60 ans s'il a cessé de travailler ou s'il est considéré comme ayant cessé de travailler. Pour recevoir une rente de retraite, il doit avoir cotisé au Régime. Les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite.

Lorsque survient un décès

Le décès d'une personne ayant cotisé au Régime donne droit aux prestations de survivants si elle se qualifie au sens de la Loi RRQ. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

En cas d'invalidité

Lorsque l'état de santé d'un cotisant s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, le Régime prévoit lui verser une rente ainsi qu'aux enfants dont il a la charge, s'il se qualifie au sens de la Loi RRQ. Le cotisant doit avoir suffisamment cotisé au Régime, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité permanente reconnue par la Régie.

40 ans

En 1966, 2 millions de personnes cotisaient au Régime de rentes du Québec. Quarante ans plus tard, 3,7 millions de personnes y cotisent.

Tableau 2 : **Montants maximaux payables par type de prestation**

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Versement maximum en 2006	
		Mensuel	Annuel
Rente de retraite	60 ans au moment de la retraite	591,21 $	7 094,52 $
	65 ans au moment de la retraite	844,58 $	10 134,96 $
	70 ans et plus au moment de la retraite	1 097,95 $	13 175,40 $
Rente de conjoint survivant (veuf ou veuve)	Moins de 45 ans :		
	• sans enfant	418,54 $	5 022,48 $
	• avec enfant	685,86 $	8 230,32 $
	• invalide	714,30 $	8 571,60 $
	de 45 à 54 ans	714,30 $	8 571,60 $
	de 55 à 64 ans	716,31 $	8 595,72 $
	65 ans et plus	506,75 $	6 081,00 $
Rente d'invalidité	Moins de 65 ans	1 031,02 $	12 372,24 $

Type de prestation		Montant fixe en 2006	
Rente d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide	Moins de 18 ans	63,65 $	763,80 $
Prestation de décès	Lors du décès	2 500 $ montant unique	

Les régimes complémentaires de retraite

Les régimes complémentaires de retraite (RCR), appelés également fonds de pension, sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. La Régie a un double mandat à l'égard des régimes assujettis à la Loi RCR.

1 670 régimes surveillés par la Régie

Elle doit d'une part s'assurer que leur administration et leur fonctionnement sont conformes à la Loi RCR. Elle surveille ces régimes selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et des bénéficiaires ainsi que la bonne administration du régime. À cet effet :

Elle vérifie si en pratique les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi RCR;

Elle cible les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie;

Elle intervient en fonction de la gravité des problèmes[2].

Les activités de vérification de la Régie sont complétées par des activités préventives, tels les cours de formation, les conférences, les documents d'information et le service de renseignements.

D'autre part, la Régie doit promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en diffusant de l'information et en favorisant l'établissement et l'amélioration des régimes de retraite. Cette promotion n'est valable que lorsque la confiance des promoteurs de régimes de retraite, des travailleurs et des autres intervenants existe pour cet instrument d'épargne-retraite. La surveillance de la Régie, la qualité de l'administration des régimes et leur fiabilité contribuent à alimenter cette confiance et favorisent ainsi la mise sur pied de nouveaux régimes et la continuité des régimes existants.

2. Lorsque les circonstances le justifient, la Régie peut décider de mettre un régime sous administration provisoire.

Le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le CIRSE. Celui-ci permet de verser le paiement de soutien aux enfants, incluant, si le cas s'applique, le supplément pour enfant handicapé. Ce crédit est prévu dans la *Loi sur les impôts*, qui est sous la responsabilité du ministre du Revenu du Québec. Les frais d'administration du CIRSE font partie des dépenses budgétaires du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

Le CIRSE accorde un soutien financier à tous les parents qui ont au moins un enfant de moins de 18 ans à leur charge. Les versements sont effectués à la personne qui assume principalement la charge des soins et de l'éducation des enfants et qui réside habituellement avec eux. Compte tenu de l'universalité de la mesure, on dénombre 855 894 familles bénéficiaires du CIRSE.

Le montant attribué est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial et de la situation conjugale. Il n'est donc pas le même pour toutes les familles. Par exemple, un couple avec deux enfants ayant un revenu familial de 40 000 $ reçoit 3 073 $ par année. Si le revenu est de 75 000 $, il reçoit 1 797 $ par année[3].

Un supplément pour enfant handicapé est accordé pour un enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans les activités de la vie quotidienne pendant une période prévisible d'au moins un an. Ce supplément est un versement mensuel fixe de 161,50 $. Il aide les familles à assumer la charge plus lourde que représentent la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé.

Le financement de la Régie

La Régie est un organisme extrabudgétaire, puisque aucun crédit provenant du Fonds consolidé du revenu n'est voté directement pour son fonctionnement. Le budget de la Régie est approuvé par son conseil d'administration. En 2005-2006, la Régie a dépensé 121 millions de dollars en frais d'administration pour mener à terme sa mission.

- Les frais d'administration du Régime sont prélevés à même les cotisations qui y sont versées. Ces cotisations sont perçues par Revenu Québec, qui les remet ensuite à la Régie;
- Les sommes nécessaires à l'administration de la Loi RCR proviennent des droits versés par les régimes privés de retraite;
- Les frais d'administration du CIRSE représentent des dépenses budgétaires du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine;
- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

La gestion des fonds et des biens de la Régie ainsi que la vérification de ses états financiers sont soumises à l'examen du Vérificateur général du Québec.

855 894 familles bénéficiaires du CIRSE

29 600 familles reçoivent un supplément pour enfant handicapé

Des frais d'administration de 121 millions de dollars

3. Pour plus d'information, se référer au site Web de la Régie : www.rrq.gouv.qc.ca

L'administration de la Régie

Le conseil d'administration

La Régie est administrée par un conseil d'administration composé du président de la Régie et de onze membres nommés par le gouvernement, qui proviennent de différents milieux de la société québécoise. Ce conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il détermine les grandes orientations de la Régie et veille à sa performance. Il confie des mandats particuliers à cinq comités[4] afin de l'aider dans sa prise de décision.

Le conseil d'administration veille à la performance de la Régie

Le président est le porte-parole officiel de la Régie. Il préside les séances du conseil d'administration. Il est également membre du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDP). Le président est d'office le directeur général de la Régie et, à ce titre, il est responsable de son administration.

La Régie a adopté une politique de gouvernance regroupant les principes, les règles et les lignes de conduite qui gouvernent les membres du conseil d'administration et le président-directeur général dans l'exercice de leur autorité et l'accomplissement de leurs devoirs de mandataires. Cette politique permet d'assurer la réalisation de la mission de la Régie dans l'intérêt des citoyennes et citoyens.

40 ans **En 1966**, la Régie met sur pied ses premiers bureaux régionaux.

4. Le comité de vérification et de performance, le comité des ressources humaines et des technologies de l'information, le comité des services aux citoyens, le comité de la politique de placement et le comité de gouvernance et d'éthique.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2006

Nous tenons à souligner l'apport considérable de M. Robert Gaulin qui a quitté le conseil en février 2006. Ses dix années de participa au conseil ont été très appréciées.

Président-directeur général

1 **Pierre Prémont**
Président-directeur général de la Régie des rentes du Québec

Président du conseil

Également sur la photo

2 ***Andre Villeneuve***
Adjoint du président-directeur général et secrétaire de la Régie

Le monde du travail

3 **Gabriel Marchand**
Directeur général de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

4 **Rejean Bellemare**
Conseiller au Service de la recherche à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Les groupes socio-économiques

5 **Marcel Côté**
Directeur général du Collège Lafleche de Trois-Rivières

Vice-président du conseil

6 **Gérald Bourassa**
Administrateur de sociétés

Les bénéficiaires

7 **André Gingras**
Conseiller en assurances

8 **Jean-Claude Deschênes**
Conseiller en administration

Le domaine des avantages sociaux

9 **Sylvain Picard**
Directeur général du Régime des Bénéfices Autochtone

Le monde des affaires

10 **Paul-André Savoie**
Administrateur de sociétés

11 **Monique Landry**
Spécialiste en services financiers à la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC)

Les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes

12 **Nicole Brodeur**
Présidente-directrice gén du Centre de référence d directeurs généraux et de cadres du réseau de la sa et des services sociaux

13 **Younes Mihoubi**
Directeur de la vérificatio interne et de la sécurité a ministère de l'Immigration des Communautés culture

Le comité de gestion stratégique

Le comité de gestion stratégique est composé du président-directeur général, des trois vice-présidents et du directeur de la Performance et de l'Audit. Il se réunit sur une base hebdomadaire. Il constitue un forum portant, d'une part, sur le suivi et l'échange d'idées au sujet des grands dossiers organisationnels et, d'autre part, sur l'approbation et l'orientation des dossiers qui nécessitent une autorisation de la direction générale. C'est de ce comité que relève le mandat de surveiller l'application des décisions budgétaires du conseil d'administration.

Les membres du comité de gestion stratégique ainsi que ceux du conseil d'administration assurent le suivi des résultats de l'organisation à l'aide d'indicateurs qui sont intégrés au tableau de bord de gestion de la Régie.

Jocelyne Lefort
Vice-présidente aux Services à la clientèle

Pierre Rhéaume
Vice-président aux Services à l'organisation

Bun Luk Khuong
Directeur de la Performance et de l'Audit

Mireille Fillion
Vice-présidente aux Politiques et aux Programmes

Pierre Prémont
Président-directeur général

La structure administrative

Au 31 mars 2006, l'effectif de la Régie était de 1 207 personnes (1 121 ETC). À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, les membres du personnel sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

Les fournisseurs et les partenaires de la Régie

La Régie compte sur plusieurs fournisseurs et partenaires pour assurer sa mission. Elle entretient des liens avec plusieurs ministères et organismes. Elle est aussi liée à deux collaborateurs majeurs : la CDP et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime conformément à la politique de placement du fonds du RRQ. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime et fournit des renseignements permettant d'établir le montant du soutien aux enfants pour le CIRSE.

Un partenariat développé au fil des ans

La Régie échange avec certains fournisseurs les renseignements nécessaires à l'administration des programmes et du CIRSE, comme c'est le cas avec l'Agence du revenu du Canada. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[5].

De plus, depuis quelques années, la Régie a conclu 17 ententes avec divers organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises dans le but d'aider certaines clientèles à exercer leurs droits et à assumer leurs responsabilités ainsi que pour les sensibiliser à l'importance de la planification financière de leur retraite. À titre d'exemple, des ententes ont été signées avec le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec, l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec et la Chambre des notaires du Québec.

Finalement, deux partenariats d'envergure conclus en 2003-2004, Question Retraite[6] et flash RetraiteQuébec[7], se poursuivent pour la mise en commun des ressources et des expertises complémentaires afin de répondre à un enjeu social important : l'autonomie financière à la retraite.

La protection de l'environnement

La Régie assume son rôle d'entreprise citoyenne en posant des gestes concrets en matière de protection de l'environnement : utilisation de papier recyclé, impression recto verso de documents, bacs pour la récupération du papier. Cette préoccupation demeure importante.

40 ans **En janvier 1967**, la Régie verse les premières rentes de retraite à 3 000 bénéficiaires. La rente moyenne est de 8 dollars par mois.

5. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2 (page 125).
6. Les 18 partenaires de Question Retraite sont issus du monde syndical, patronal, financier, universitaire et gouvernemental.
7. Ce partenariat résulte d'une entente intervenue entre la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne du Canada, la Caisse de dépôt et placement du Québec, la Fédération des caisses Desjardins du Québec, le Groupe CGI et la Régie.

Faits saillants 2005-2006

Parmi les nombreuses réalisations de la Régie, certaines méritent une attention particulière.

Des mesures pour alléger le fardeau financier de certains régimes de retraite à prestations déterminées

L'évolution récente des marchés financiers, caractérisée par une baisse simultanée des taux de rendement et des taux d'intérêt, a modifié l'environnement dans lequel évoluent les régimes de retraite à prestations déterminées. Plusieurs régimes ont vu leur situation financière se dégrader. Pour atténuer la problématique du financement de ces régimes, la Régie a proposé au gouvernement du Québec des mesures temporaires applicables à court terme. Elles accordent des assouplissements pour alléger le fardeau financier de certains régimes en difficulté. Ces mesures sont entrées en vigueur le 17 juin 2005 par la sanction de la *Loi concernant le financement de certains régimes de retraite*.

Une consultation sur le financement des régimes de retraite à prestations déterminées

Dans le même contexte, la Régie a été mandatée par le gouvernement pour poursuivre sa réflexion sur le financement des régimes de retraite à prestations déterminées. Du 24 mai au 30 septembre 2005, elle a tenu une consultation publique sur des mesures à long terme visant à doter les régimes de retraite à prestations déterminées d'un nouveau cadre de financement, qui allie sécurité des prestations et flexibilité du financement. Un document de consultation, *Vers un meilleur financement des régimes de retraite à prestations déterminées*, a été publié à ce sujet. La Régie a analysé les commentaires recueillis et a fait rapport à la ministre des résultats de cette analyse en vue de la préparation d'un projet de loi qui modifiera la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

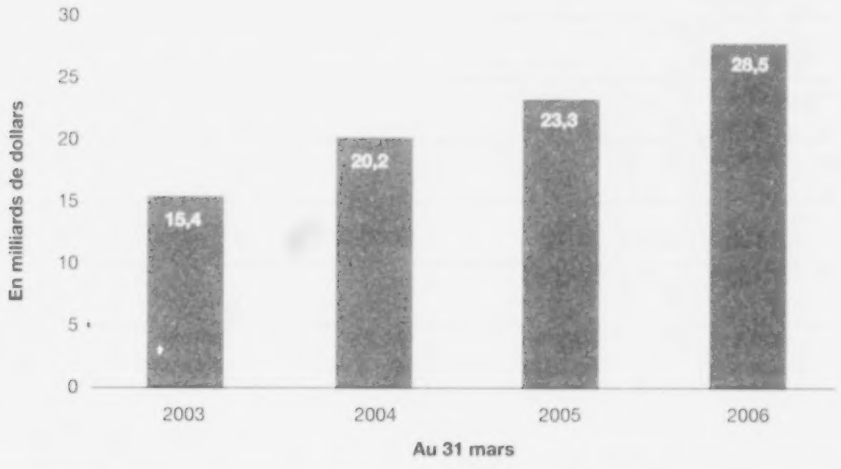
Une meilleure connaissance du comportement des PME à l'égard des régimes de retraite

La Régie s'est associée à Question Retraite et à la Chaire en assurance L'Industrielle-Alliance de l'Université Laval, pour tenir un sondage auprès des dirigeants de PME qui n'offrent pas de régime de retraite ni de REER collectif à leurs employés. Adressé à 1 000 entreprises, municipalités, organismes municipaux et organismes à but non lucratif de moins de 300 employés, ce sondage a notamment permis de documenter et de comprendre les raisons de l'absence de régime de retraite dans la majorité des PME. Il ressort aussi une importante lacune dans les connaissances des dirigeants d'entreprise en cette matière. Devant ce constat, la Régie établira une stratégie de communication bien ciblée pour mieux les renseigner. Un second sondage est prévu au printemps 2006, visant cette fois-ci les organisations qui offrent des régimes de retraite à leurs employés.

Un sommet historique pour la réserve du Régime de rentes du Québec

Pour une troisième année consécutive, la Régie a connu une augmentation importante de la valeur de ses actifs administrés par la Caisse de dépôt et placement du Québec. En effet, cette réserve, qui était de 15,4 milliards de dollars au 31 mars 2003, s'élève maintenant à 28,5 milliards de dollars au 31 mars 2006, soit une croissance de plus de 85 % en trois ans.

Graphique 1 : **Réserve du Régime de rentes du Québec**



Pour l'exercice 2005-2006, l'atteinte de ce sommet historique est attribuable à deux facteurs :

- Au rendement exceptionnel des placements, soit 18,1 %, représentant des revenus de placement de l'ordre de 4,3 milliards de dollars;
- À l'excédent des revenus de cotisation au Régime sur les dépenses de rentes et prestations et les frais d'administration, pour un montant de 873 millions de dollars.

Quarante ans à bâtir l'avenir des Québécoises et Québécois

C'est le 15 juillet 1965, pendant la Révolution tranquille et sous le gouvernement de Jean Lesage, que fut créée la Régie des rentes du Québec. Cette date coïncide avec la sanction de la loi fondatrice de la Régie, soit la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, ainsi que de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*.

Le 40e anniversaire de la Régie a été souligné le 19 octobre 2005 par le dépôt d'une motion à l'Assemblée nationale par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Mme Michelle Courchesne. Elle a fait part de la contribution remarquable de la Régie à la sécurité du revenu des Québécoises et Québécois. Afin de mettre en lumière le chemin parcouru au fil des ans, la Régie a tenu une série d'activités jusqu'en avril 2006.

De nouveaux services électroniques pour les citoyens

Fidèle à son engagement de rendre les meilleurs services aux citoyens, la Régie a enrichi encore cette année son site Web. Mentionnons quelques-unes de ses réalisations :

- Les citoyens qui bénéficient du CIRSE ont maintenant la possibilité de faire en ligne une demande de changement de fréquence de leurs versements;
- La clientèle des régimes complémentaires de retraite peut consulter en ligne la liste des établissements et des agents offrant des comptes de retraite immobilisés (CRI) et des fonds de revenu viager (FRV) et se référer aux chapitres 6 et 7 de la *Loi et règlements sur les régimes complémentaires de retraite – Extraits commentés*;
- Les détenteurs de FRV et les professionnels de la retraite peuvent effectuer une simulation sur les revenus viagers et temporaires de ces détenteurs à l'aide de l'outil FRV Calculs Express;
- ClicSÉQUR a vu le jour grâce aux travaux menés en collaboration avec Revenu Québec et le ministère des Services gouvernementaux. Créé dans le cadre du service québécois d'authentification gouvernementale, cet outil permettra aux citoyens de se servir d'un identifiant unique pour accéder aux services en ligne des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. La Régie et Revenu Québec sont les premiers à utiliser ce service.

40 ans **En 1967**, la Régie faisait son premier dépôt à la Caisse de dépôt et placement du Québec : 180 millions de dollars. La réserve actuelle est de 28,5 milliards de dollars.

Résultats en vertu de nos engagements

Cette section fait état de l'atteinte ou non des objectifs du *Plan d'action 2005-2006* et fournit l'information pertinente sur l'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2002-2007*.

Il est toutefois important de mentionner que :

- L'évolution de plusieurs éléments de l'environnement interne et externe de la Régie a amené celle-ci à adopter le *Plan stratégique 2006-2011*, qui entrera en vigueur le 1er avril 2006, avant l'échéance du *Plan stratégique 2002-2007*. C'est pourquoi trois situations se présentent lorsque nous évaluons l'atteinte des objectifs stratégiques :
  - L'objectif a été atteint;
  - L'objectif n'a pas été atteint, **mais sa finalité a été reportée au *Plan stratégique 2006-2011* sous une forme parfois différente**;
  - L'objectif n'a pas été atteint, **mais il est maintenant intégré aux activités courantes de la Régie**.
- Les résultats des objectifs du *Plan stratégique 2002-2007* atteints au cours des années antérieures sont décrits dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

Cette section fait également le point sur le respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC) et se termine avec les résultats du traitement des plaintes.

L'abrégé des résultats 2005-2006 28

Le *Plan stratégique 2002-2007* et le *Plan d'action 2005-2006* 33

La *Déclaration de services aux citoyens* 63

Le traitement des plaintes 69

L'abrégé des résultats 2005-2006

	Objectifs stratégiques 2002-2007	Atteint[8]	Non atteint	Rapporté dans le Plan stratégique 2005-2008	Intégré aux activités courantes
1	D'ici à 2007, augmenter à 50 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec. Ce taux était de 45 % en 2001.		■	■	
2	D'ici à 2007, augmenter à 2 700 le nombre moyen de visiteurs par jour du site Web de la Régie. Au cours de l'année 2000, le nombre de visiteurs de ce site était en moyenne de 800 par jour.	■	en 2003-2004		
3	Au cours de la période 2002-2007, amener plus de 20 % des cotisants à utiliser au moins une fois le module de simulation de la retraite.		■		■
4	D'ici à 2007, augmenter le ratio réserve/sorties de fonds à un niveau de 3,5. Ce ratio était de 2,7 en 2000.		■	■	
5	D'ici à 2004, réaliser une consultation publique portant sur l'état du Régime de rentes du Québec et l'opportunité d'en modifier les modalités.	■	en 2003-2004		
6 et	D'ici à 2007, augmenter à 80 % le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement (soit pendant au moins quatre des sept dernières années) dans un RCR ou un REER. En 1999, ce pourcentage était de 79 %.		■	■	
7	D'ici à 2007, maintenir le pourcentage de travailleurs québécois participant à un RCR. En 2001, ce pourcentage se situait à environ 42 %.	■			
8	D'ici à 2007, augmenter à 65 % le pourcentage de Québécoises et Québécois ayant commencé leur préparation financière en vue de la retraite autrement que par des cotisations au Régime de rentes du Québec. Ce taux était de 60 % en 2001.		■	■	
9	D'ici à 2007, adapter, simplifier et contribuer à mettre en place des outils favorisant la participation des travailleurs québécois à un RCR.	■			
10	D'ici à 2004, réaliser une évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite par rapport à ceux des autres pays industrialisés.	■	en 2003-2004		
11	D'ici à 2005, réaliser une étude portant sur les revenus des retraités.	■	en 2004-2005		
12	D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des Québécoises et Québécois en matière d'épargne en vue de la retraite.	■	en 2003-2004		
13	D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des employeurs relativement à la mise en place de RCR.	■			
14	D'ici à 2007, augmenter à 40 % le taux de notoriété spontanée de la Régie auprès de la population. Ce taux était de 37 % en 2001.	■	en 2004-2005		
15	D'ici à 2007, augmenter à 60 % le taux de confiance de la population envers l'administration de la Régie. Ce taux était de 53 % en 2001.		■		■
16	Participer annuellement à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.	■			
17	D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens avec d'autres organismes publics.	■			

8. Pour obtenir de l'information sur les objectifs stratégiques déjà atteints, voir le *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

Objectifs du *Plan d'action 2005-2006*	Atteint	Hors atteinte	Référence (page)
			33
Porter à 50 000 le nombre d'utilisations de SimulRetraite, le module de simulation de la retraite, par les cotisants.		■	34
Évaluer le ratio réserve/sorties de fonds pour la période 2005-2012.	■		35
Promouvoir les RCR auprès des publics ciblés dans la stratégie de promotion.	■		36
Adapter la surveillance des RCR au contexte socio-économique, et ce, pour les trois volets de surveillance.	■		37
Faire connaître le système de sécurité financière à la retraite.	■		39
Présenter à la ministre un mémoire sur des propositions de changement aux règles de financement des RCR et autres ajustements à la Loi RCR.	■		40
Présenter à la ministre un mémoire à la suite de la consultation pour la mise en place du régime de retraite par financement salarial.	■		41
Formuler des propositions relatives à la retraite progressive visant à adapter les régimes de retraite au contexte du vieillissement de la main-d'œuvre et à faciliter le maintien en emploi des travailleurs âgés.	■		41
			42
Faire connaître aux citoyens la mission et l'évolution de la Régie depuis sa création.	■		43
Mettre en valeur le respect de nos engagements de service auprès d'au moins un million de Québécoises et Québécois.	■		44
Participer à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.	■		45
Participer avec d'autres organismes publics à au moins trois réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens.	■		46

Objectifs stratégiques 2002-2007				
18	D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.	■		
19	D'ici à 2004, actualiser le plan directeur des services à la clientèle.	■		en 2003-2004
20	Mettre en place et réviser annuellement le plan d'amélioration des services.	■		
21	D'ici à 2007, offrir par voie électronique 70 % de nos produits et services.		■	■
22	D'ici à 2003, implanter de nouvelles mesures de reconnaissance pour le personnel.	■		en 2003-2004
23	D'ici à 2003, mettre en place un plan de relève pour les emplois en gestion et pour les emplois stratégiques.	■		en 2003-2004
24	D'ici à 2005, se doter d'un outil d'information de gestion permettant d'améliorer la performance des activités.	■		
25	Intégrer l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets et dans tous les processus d'affaires actuels de la Régie.		■	■
26	D'ici à 2007, réaliser une évaluation sur la conformité aux lois relatives à la protection des renseignements personnels dans cinq champs d'activité ciblés par le comité de protection des renseignements personnels.		■	■
27	Autofinancer les projets d'investissement par les économies d'échelle provenant de la croissance de la clientèle et par la réduction des dépenses d'administration.	■		en 2004-2005
28	Réaliser, dans tous les nouveaux projets, une étude sommaire de partenariat d'affaires et donner suite aux recommandations de cette étude.	■		
29	D'ici à 2003, élaborer un plan d'affaires portant sur nos actifs et nos meilleurs processus d'affaires.	■		en 2003-2004
30	D'ici à 2007, offrir à d'autres organismes gouvernementaux au moins une occasion de partenariat d'affaires lié à nos actifs ou à nos processus.	■		en 2003-2004
Axe 9	Développer un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant pour notre personnel et consolider le cadre de gestion[9].	■		en 2003-2004

8. Pour obtenir de l'information sur les objectifs stratégiques déjà atteints, voir le *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.
9. La Régie a ajouté un objectif à ceux prévus dans son plan stratégique.

Objectifs du *Plan d'action 2005-2006*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
Participer à au moins sept réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.	■		47
Entreprendre la mise en œuvre de la gestion autonome de l'admissibilité de la nouvelle mesure de CIRSE.	■		48
Réviser la *Déclaration de services aux citoyens*.	■		49
Établir la prestation de services cibles en considérant l'ensemble des canaux utilisés par les citoyens.	■		49
Poursuivre l'évaluation de l'adéquation entre les services offerts et les besoins des internautes.	■		50
Poursuivre une démarche intégrée de simplification administrative dans les cinq grands domaines d'intervention.	■		50
Poursuivre l'amélioration du traitement des demandes de révision.	■		51
Ajouter deux éléments de services en ligne dans le site Web de la Régie.		■	53
			54
Procéder à l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets ainsi que dans les processus ciblés dans le plan annuel d'audit.	■		55
Réaliser une évaluation sur la conformité à la protection des renseignements personnels d'un champ ciblé par le comité stratégique de sécurité et de protection de l'information.	■		56
Maintenir le coût moyen par bénéficiaire, pour la période écoulée du *Plan stratégique 2002-2007*, à ce qu'il était pour la période 1997-2002, soit 68,65 $ (en dollars de 2001).	■		57
Limiter les dépenses capitalisables de la Régie au niveau de celles des autres organismes du secteur des régimes de retraite, soit environ 1/10 de 1 % de l'actif géré par le Régime.	■		58
Réaliser une étude sommaire de partenariat d'affaires pour tous les nouveaux projets.	■		59
Poursuivre l'implantation du *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008* en harmonisant celui-ci avec le *Plan de gestion des ressources humaines* établi par le Secrétariat du Conseil du trésor pour 2004-2007.		■	60
Maintenir un taux de mobilisation du personnel à plus de 4 sur une échelle de 5.	■		61

Le *Plan stratégique 2002-2007* et le *Plan d'action 2005-2006*

Objectif 1 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, augmenter à 50 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec (RRQ). Ce taux était de 45 % en 2001.

Résultat

- ☐ Atteint
- ☐ Non atteint
- ☑ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
- ☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

La Régie mesure le taux de connaissance des éléments de base du RRQ par sondage tous les deux ans. Il a été mesuré en 2001, 2003, 2005 et il l'aurait été en 2007. En 2005, ce taux se situait à 38 %. Rappelons qu'en 2005, l'âge de la retraite a été un sujet d'actualité souvent discuté dans le contexte de la diminution du nombre de travailleurs, de la nécessité de travailler plus longtemps, du retour au travail des retraités et également de la consultation publique. Il peut y avoir eu une certaine confusion auprès de la population, qui s'est reflétée dans les résultats du sondage pour la question relative à l'âge de la retraite.

Des efforts pour améliorer le taux de connaissance

Au cours de 2005-2006, la Régie a poursuivi ses activités de communication visant à renforcer la connaissance des éléments de base du Régime. Notons :

- Les quelque 600 séances d'information sur le Régime à l'intention de la population;
- L'information transmise à plus de 100 000 nouveaux cotisants au Régime, comme chaque année.

40 ans **En 1971**, le nombre de participants à un RCR au Québec était de 854 000. Aujourd'hui, on en dénombre 1,2 million.

Objectif 3 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

Au cours de la période 2002-2007, amener plus de 20 % des cotisants à utiliser au moins une fois le module de simulation de la retraite.

Résultat

☐ Atteint
☑ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
☑ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Les études effectuées au moment où cet objectif était établi laissaient entrevoir un grand potentiel d'utilisation de l'outil de simulation des revenus à la retraite, SimulRetraite, car ce type d'outil en mode libre-service n'était pas encore offert aux citoyens. Toutefois, amener 435 200[10] cotisants à utiliser au moins une fois l'outil de simulation de la retraite représentait un défi de taille compte tenu de la jeune expérience de l'organisation au regard du Web. Les pratiques des dernières années démontrent qu'une multitude d'outils similaires sont disponibles sur le marché et que la population se prévaut de l'expertise de spécialistes dans le domaine. Malgré plusieurs placements publicitaires, seulement 2,2 % des cotisants se sont servis de SimulRetraite au 31 mars 2006[11].

SimulRetraite, un outil peu exploité

Néanmoins, nous sommes en mesure d'observer de bons résultats sur l'utilisation de l'outil. Depuis sa mise en ligne en novembre 2003, on compte en effet 61 281 visites parmi lesquelles 46 832 simulations ont été complétées. SimulRetraite a tout de même permis de sensibiliser une part de son marché cible et de répondre ainsi à un des buts visés par la Régie : l'autonomie financière à la retraite.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Porter à 50 000 le nombre d'utilisations de SimulRetraite, le module de simulation de la retraite, par les cotisants.

Résultat ☐ Atteint ☑ Non atteint

En 2005-2006, 23 458 simulations ont été amorcées.

Commentaires

L'utilisation de SimulRetraite est étroitement liée à la visibilité donnée à l'outil et à sa facilité d'accès. Les campagnes de promotion effectuées au cours de l'année permettent de constater une hausse de son utilisation, mais elles ne suffisent pas pour atteindre l'objectif. La mise en place en décembre 2005 d'un service québécois d'authentification gouvernementale permettra au client d'avoir une authentification unique, ce qui lui facilitera l'accès à tous les services en ligne des ministères et des organismes, dont SimulRetraite.

10. Ce chiffre correspond à 20 % de la clientèle cible, cette dernière étant déterminée en considérant les trois critères suivants :
    - être un travailleur qui cotise ou un particulier qui a un partage de revenus;
    - être âgé entre 18 et 60 ans;
    - avoir un revenu annuel supérieur à 20 000 $.
11. En 2004-2005, le pourcentage d'utilisation du module de simulation de la retraite incluait également l'émission des relevés de participation comprenant la section sur la planification financière de la retraite. En 2005-2006, il correspond seulement à l'outil SimulRetraite.

Objectif 4 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, augmenter le ratio réserve/sorties de fonds à un niveau de 3,5. Ce ratio était de 2,7 en 2000.

Résultat

☐ Atteint
☑ Non atteint

☑ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Le ratio réserve/sorties de fonds était de 3,2 au 31 décembre 2005. Le facteur qui a le plus influencé la réserve au cours des dernières années a été le taux de rendement du fonds du RRQ. Or, ce taux a été élevé au cours des trois dernières années (17,7 % en moyenne). Il a permis de compenser entièrement l'effet du rendement négatif des deux années précédentes (-7,1 % en moyenne). Au cours de cette période de cinq ans, le rendement attendu était de 6,3 % en moyenne chaque année.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Évaluer le ratio réserve/sorties de fonds pour la période 2005-2012.

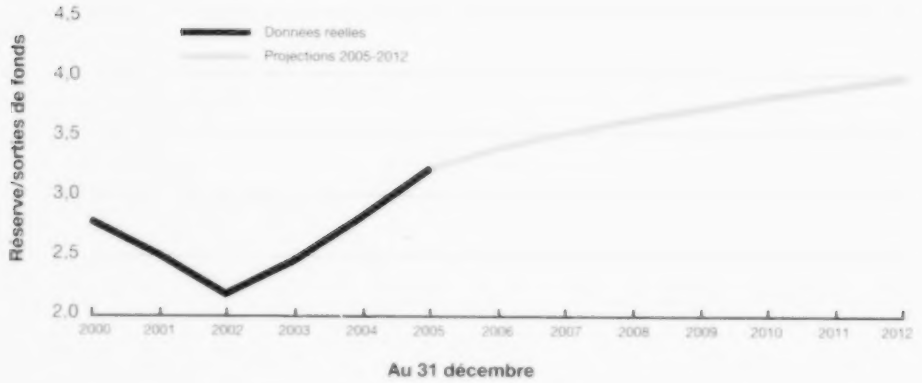
Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Le ratio réserve/sorties de fonds a été évalué en mars 2006.

Commentaires

D'après l'évaluation de mars 2006, produite par la Direction de l'évaluation et de la révision, le ratio devrait atteindre 3,5 en décembre 2007 et 4,0 en décembre 2012.

Graphique 2 : **Évolution du rapport entre la réserve à la fin d'une année et les sorties de fonds de l'année suivante**



Objectifs 6 et 7 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectifs

D'ici à 2007, augmenter à 80 % le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement (soit pendant au moins quatre des sept dernières années) dans un RCR ou un REER. En 1999, ce pourcentage était de 79 %.

D'ici à 2007, maintenir le pourcentage de travailleurs québécois participant à un RCR. En 2001, ce pourcentage se situait à environ 42 %.

Résultat

☐ Atteint
☑ Non atteint

☑ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
☐ Intégré aux activités courantes

Résultat

☑ Atteint
☐ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement dans un RCR ou un REER était de 77,4 % selon la dernière évaluation de 2004 qui se basait sur les dernières données disponibles, soit celles de 2001. La Régie n'a toutefois pu mesurer de nouveau cet objectif cette année. Les données nécessaires pour mettre à jour cette information proviennent d'un fichier produit sur une base biennale par Statistique Canada. Or, cet organisme nous a avisés que le fichier de 2006, portant sur des données des déclarations d'impôt 2003, ne serait pas produit à court terme.

Cet indicateur est sensible au contexte économique de la période pendant laquelle la mesure est prise. Par exemple, la chute des marchés boursiers et les programmes de retraite anticipée des dernières années sont des facteurs qui ont influencé le comportement des épargnants.

Le pourcentage de travailleurs québécois participant à un RCR était de 42,1 % en 2005.

Bien que ces deux indicateurs soient liés au contexte économique, la Régie poursuit ses actions dans le but de promouvoir les RCR et d'assurer leur crédibilité.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Promouvoir les RCR auprès des publics ciblés dans la stratégie de promotion.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Des activités ont été réalisées en conformité avec le plan de promotion prévu.

Commentaires

La Régie a poursuivi ses efforts pour promouvoir les RCR afin de favoriser une plus grande adhésion. Les principales activités réalisées sont :

- La promotion du régime de retraite simplifié (RRS), par la tenue d'une campagne publicitaire ciblée auprès des PME de la région de Montréal;

La promotion des RCR pour favoriser une plus grande adhésion

- La promotion de la bonne administration des RCR, afin d'assurer leur crédibilité par :
  - La publication de deux fascicules du recueil *Bien administrer un régime de retraite…* et de documents d'information sur les nouveautés législatives et réglementaires;
  - Des conférences et des présentations sur le financement des RCR.
- La publication de documents sur l'information propre à chaque clientèle et sur tous les services en ligne disponibles sur le site Web ainsi que l'envoi du feuillet promotionnel *Vous avez des questions? Nous avons des réponses!*

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*	**Résultat** ☑ Atteint ☐ Non atteint
Adapter la surveillance des RCR au contexte socio-économique, et ce, pour les trois volets de surveillance.	La surveillance a été adaptée pour les trois volets de surveillance.

Commentaires

La surveillance que la Régie exerce sur les régimes de retraite assure leur fiabilité et leur crédibilité. Outre les activités de vérification, la Régie mise aussi sur la responsabilisation des administrateurs de régimes ainsi que sur le soutien et la prévention plutôt que sur le contrôle et la coercition. Cette approche favorise à la fois des échanges positifs avec les administrateurs de régimes de retraite, le développement et la promotion des régimes de retraite, la mise sur pied de nouveaux régimes ou la continuité des régimes existants.

Amorcée en 2002-2003, la mise en œuvre du plan d'amélioration de la surveillance des régimes de retraite s'est poursuivie, tout en tenant compte des difficultés de financement de certains d'entre eux. Le plan compte trois volets.

1) Les aspects financiers

Des assouplissements pour alléger le fardeau financier de certains régimes

La surveillance des aspects financiers d'un régime consiste notamment à vérifier la composition de l'actif de la caisse de retraite, les entrées et les sorties de fonds, la politique de placement ainsi que son plan de financement et son coût.

L'entrée en vigueur de la *Loi concernant le financement de certains régimes de retraite* et de son règlement d'application[12], qui accordent des assouplissements pour alléger le fardeau financier des régimes en difficulté, a amené des adaptations aux mécanismes de surveillance par :

- La vérification de l'application des mesures temporaires dans les évaluations actuarielles;
- La publication de documents d'information sur l'application des mesures temporaires.

Par ailleurs, certains mécanismes d'identification et de traitement des régimes à risque ont été optimisés par :

- L'ajout d'un test de dépistage portant sur les placements de la caisse de retraite compte tenu de la maturité du régime;
- La vérification systématique des régimes dont la solvabilité est inférieure à 80 %;
- L'analyse approfondie et systématique des déclarations annuelles de renseignements tant et aussi longtemps que le régime est considéré à risque.

12. Voir l'objectif stratégique 9 portant sur les propositions de changement aux règles de financement des RCR (page 40).

2) La protection des droits des participants et des bénéficiaires

La surveillance pour la protection des droits des participants et des bénéficiaires porte, entre autres, sur l'examen des relevés de droits et l'information donnée à la clientèle.

À cet égard, parmi les activités réalisées, il y a eu :

- La reprise de l'examen des relevés de droits, selon une méthodologie redéfinie et simplifiée;
- L'amélioration de l'information sur le site Web et dans les brochures et autres documents d'information;
- L'ajout de services en ligne répondant aux besoins d'information de la clientèle : FRV Calculs Express pour simuler les revenus viager et temporaire d'un FRV et la *Liste des établissements financiers offrant des CRI ou des FRV*.

3) La bonne administration du régime

Les enjeux de ce volet de surveillance sont notamment de renforcer les connaissances des administrateurs pour améliorer l'administration des régimes et de responsabiliser les divers intervenants du milieu de la retraite.

La surveillance de la bonne administration s'est poursuivie par :

- La publication de deux fascicules du recueil *Bien administrer un régime de retraite…*;
- La publication des chapitres 6 et 7 du document *Loi et règlements sur les régimes complémentaires de retraite – Extraits commentés* ainsi que du *Tiré à part CRI et FRV* pour faciliter l'interprétation de la loi et de ses règlements;
- L'association de la Régie avec l'Université Laval, le ministère du Conseil exécutif, l'Autorité des marchés financiers et la CDP pour créer le Collège des administrateurs de sociétés, dont l'un des objectifs est de former les administrateurs de sociétés et les membres de comités de retraite sur les meilleures pratiques de gouvernance.

40 ans **En 1971**, la Régie assurait l'application de la *Loi des allocations familiales* et de la *Loi des allocations scolaires*, remplacées, en 1974, par le Régime des allocations familiales.

Objectif 8 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, augmenter à 65 % le pourcentage de Québécoises et Québécois ayant commencé leur préparation financière en vue de la retraite autrement que par des cotisations au RRQ. Ce taux était de 60 % en 2001.

Résultat

☐ Atteint

☑ Non atteint

☑ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*

☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Ce pourcentage a été en progression constante, passant de 60 % en 2001 à 62 % en 2003 et à 64 % en 2005. Il n'a toutefois pas été mesuré en 2006[13].

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Faire connaître le système de sécurité financière à la retraite.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

La Régie a poursuivi les actions prévues au plan de déploiement de sa *Stratégie d'intervention à caractère éducatif en vue de la promotion de l'autonomie financière à la retraite.*

Commentaires

Plusieurs des actions prévues au plan de déploiement visaient à faire connaître le système de sécurité financière à la retraite. Pour ce faire, la Régie a réalisé plusieurs activités dont :

- La promotion de SimulRetraite, l'outil de simulation des revenus à la retraite, dans les quotidiens et les magazines, sur des sites Web ainsi qu'à la radio;
- Seize séances d'information en milieu de travail sur le système de sécurité financière à la retraite à l'intention des 25-44 ans;
- La participation au Mois de la planification financière de la retraite dans le cadre du partenariat avec Question Retraite.

13. Ce pourcentage est mesuré par sondage tous les deux ans.

Objectif 9 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, adapter, simplifier et contribuer à mettre en place des outils favorisant la participation des travailleurs québécois à un RCR.

Résultat

☐ Atteint
☐ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

De nouveau cette année, la Régie a poursuivi ses efforts afin de favoriser la participation des travailleurs québécois à un RCR. De plus, les actions suivantes sont présentement en cours et pourraient favoriser le maintien et le développement des régimes de retraite :

- Des analyses visant à adapter l'encadrement des RCR à l'évolution de leur environnement. Ces analyses ont pour objectif de revoir :
  - Le financement des régimes de retraite à prestations déterminées;
  - Les rôles et les responsabilités du comité de retraite;
  - Le rôle de surveillance de la Régie.
- L'établissement du régime de retraite par financement salarial (RRFS).

Il faut rappeler qu'en 2004, la Régie a remodelé le RRS[14] pour qu'il soit encore mieux adapté aux PME.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Présenter à la ministre un mémoire sur des propositions de changement aux règles de financement des RCR et autres ajustements à la Loi RCR.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Des propositions de changement aux règles de financement ont été présentées à la ministre en mars 2006.

Commentaires

Du 24 mai au 30 septembre 2005, la Régie a tenu une consultation sur un nouveau cadre de financement des régimes de retraite à prestations déterminées. Ce cadre vise à assurer un meilleur financement de ces régimes. Parallèlement à cette consultation, des mesures temporaires de financement ont été instaurées avec l'entrée en vigueur de la *Loi concernant le financement de certains régimes de retraite* et de son règlement d'application. Ces mesures, applicables à court terme, accordent des assouplissements pour alléger le fardeau financier de certains régimes en difficulté.

À la suite de la consultation publique, 53 mémoires ont été analysés et des consultations complémentaires ont été faites auprès de différents groupes. Des propositions de changement ont été présentées à la ministre. Les travaux se poursuivent en vue de la présentation d'un projet de loi modifiant la Loi RCR.

14. Un RRS est un régime à cotisation déterminée mis en place et administré par un établissement financier. Il est plus souple que les autres régimes en ce qui concerne, entre autres, l'immobilisation des cotisations salariales.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Présenter à la ministre un mémoire à la suite de la consultation pour la mise en place du RRFS.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Un projet de règlement, accompagné d'un mémoire, a été soumis à la ministre en mars 2006.

Commentaires

L'entrée en vigueur de ce règlement permettra la mise en place d'un nouveau type de régime de retraite, le RRFS, favorisant ainsi la participation des travailleurs québécois à un RCR.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Formuler des propositions relatives à la retraite progressive visant à adapter les régimes de retraite au contexte du vieillissement de la main-d'œuvre et à faciliter le maintien en emploi des travailleurs âgés.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Le comité interministériel sur la retraite progressive, dont la Régie fait partie, a élaboré un rapport sur les règles d'encadrement.

Commentaires

Le comité interministériel est composé de représentants du ministère des Finances, du ministère du Travail, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de la Centrale des syndicats démocratiques, de la Fédération des chambres de commerce du Québec et de la Régie. Le rapport produit par le comité comprend des propositions d'encadrement de la retraite progressive, ce qui amènerait des modifications à la Loi RCR et à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, qui est une loi fédérale. Il sera déposé au Conseil des ministres en 2006.

Objectif 13 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des employeurs relativement à la mise en place de RCR.

Résultat

☐ Atteint

☐ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*

☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

En 2004-2005, la Régie a mené un sondage auprès des PME dans le but de :

- Dresser le portrait de la présence des véhicules d'épargne-retraite au sein des PME et de découvrir les critères qu'elles utilisent au moment de la prise de décision à ce sujet;
- Se renseigner sur les comportements des PME en matière d'épargne-retraite;
- Sonder l'opinion des PME et connaître leurs attentes envers certaines orientations liées à la retraite.

Le sondage avait été planifié en deux volets. Le premier volet concernait les PME qui n'offrent pas de RCR ni de REER collectif à leurs employés. Il a été fait en collaboration avec Question Retraite et la Chaire en assurance L'Industrielle-Alliance de l'Université Laval. Le sondage a été réalisé en 2005 et le rapport d'analyse a été publié la même année. Adressé à 1 000 entreprises, municipalités, organismes municipaux et organismes à but non lucratif de moins de 300 employés, le sondage a notamment permis de documenter et de comprendre les raisons de l'absence de régimes de retraite dans la majorité des PME ainsi que leur capacité à en assumer les coûts et l'administration. Il a aussi mis en lumière une importante lacune dans les connaissances des dirigeants d'entreprise en cette matière. Devant ce constat, la Régie établira une stratégie de communication bien ciblée pour mieux les renseigner.

Le second volet du sondage vise les PME qui offrent un régime de retraite à leurs employés. Il est en cours de réalisation et sera complété en 2006.

40 ans **En 1972**, la Régie recevait en moyenne 500 appels téléphoniques par jour comparativement à 5 100 aujourd'hui.

Objectif 14 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, augmenter à 40 % le taux de notoriété spontanée de la Régie auprès de la population. Ce taux était de 37 % en 2001.

Résultat

☑ Atteint

☐ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*

☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Cet objectif était déjà atteint puisqu'en 2005 le taux de notoriété spontanée était de 48 %.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Faire connaître aux citoyens la mission et l'évolution de la Régie depuis sa création.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

La Régie a fait connaître son organisation par les activités prévues au plan de communication visant à souligner ses 40 ans.

Commentaires

Certaines activités s'adressaient à la population en général et d'autres aux employés et aux retraités de la Régie. Entre autres, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Mme Michelle Courchesne, a présenté, le 19 octobre 2005, une motion à l'Assemblée nationale pour souligner le 40e anniversaire de la Régie. Également, en février 2006, la Régie a tenu pendant trois jours un kiosque d'information à Place de la Cité, qui a donné lieu à un achalandage appréciable. À cette occasion, plusieurs personnes ont assisté à des séances d'information sur le système de sécurité financière à la retraite.

Objectif 15 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, augmenter à 60 % le taux de confiance de la population envers l'administration de la Régie. Ce taux était de 53 % en 2001.

Résultat

☐ Atteint

☑ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*

☑ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Lors des mesures antérieures, ce pourcentage a été en progression constante, passant de 53 % en 2001 à 55 % en 2003 et à 57 % en 2005. En 2005-2006, la Régie a poursuivi ses efforts pour valoriser le respect de ses engagements de service afin de faire progresser le taux de confiance de la population envers l'administration de la Régie. Ce taux n'a toutefois pas été mesuré en 2006[15].

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Mettre en valeur le respect de nos engagements de service auprès d'au moins un million de Québécoises et Québécois.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

L'objectif d'un million a été nettement dépassé avec les quelque 3,4 millions de personnes sensibilisées au respect de nos engagements de service.

Commentaires

La Régie a utilisé toutes les occasions pour sensibiliser le plus grand nombre possible de Québécoises et Québécois au fait que la Régie respecte les engagements qu'elle a pris envers eux. Ainsi, des messages en ce sens ont été intégrés aux différents moyens de communication déjà en place : brochures, dépliants, site Web, système de réponse vocale interactive (RVI) et séances d'information. À titre d'exemples :

- *Le petit journal du bénéficiaire*, transmis à près de 1,4 million de bénéficiaires du Régime, fait mention du respect des engagements de la Régie en ce qui concerne le délai d'attente au téléphone;
- Les quelque 856 000 familles bénéficiant du paiement de soutien aux enfants ont été informées du taux de satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services reçus de la Régie[16].

15. Ce pourcentage est mesuré par sondage tous les deux ans.
16. En 2004, le pourcentage de clients se déclarant très ou assez satisfaits était de 90,6 %.

Objectif 16 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

Participer annuellement à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.

Résultat

☑ Atteint

☐ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
☐ Intégré aux activités courantes

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Participer à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

En 2005-2006, la Régie a participé à plus de trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite.

Commentaires

La Régie participe régulièrement à des rencontres avec différents partenaires publics et privés, car elle considère que c'est un moyen privilégié d'améliorer son savoir-faire.

Voici les principaux réseaux en matière de sécurité financière à la retraite auxquels la Régie participe :

- Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite
- Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite
- Association internationale de la sécurité sociale
- Bureau international du travail
- Comité consultatif des établissements financiers
- Comité consultatif sur les avantages sociaux
- Conseil québécois de l'Association canadienne des gestionnaires de caisses de retraite du Canada
- Développement social Canada et Finances Canada
- Institut canadien des actuaires
- Institut québécois de planification financière
- Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec

Objectif 17 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens avec d'autres organismes publics.

Résultat

☑ Atteint

☐ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*

☐ Intégré aux activités courantes

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Participer avec d'autres organismes publics à au moins trois réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

En 2005-2006, la Régie a participé à quatre réseaux d'échange en matière de prestation de services.

Commentaires

Les réseaux d'échange auxquels la Régie participe sont :

- Centre d'expertise des grands organismes
- Centre d'expertise sur la prestation de services du Sous-secrétariat à la modernisation de l'État
- Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO)
- Comité de coordination et comité de mise en œuvre du service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG)

40 ans **En 1973**, la Régie est administrée pour la première fois par un conseil d'administration formé de onze membres et d'un président.

Objectif 18 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.

Résultat

☑ Atteint

☐ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*

☐ Intégré aux activités courantes

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Participer à au moins sept réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

En 2005-2006, la Régie a participé à au moins sept réseaux d'échange en matière de gestion.

Commentaires

La Régie entretient des liens avec les organisations ou les regroupements suivants :

- Cercle des sous-ministres adjoints et des dirigeants d'organismes
- Conseil des directrices et directeurs généraux de l'administration du gouvernement du Québec (CDGA) et le Comité exécutif du CDGA

Ressources humaines

- Comité réseau en relations de travail
- Forum des directrices et directeurs des ressources humaines de la fonction publique du Québec
- Tables en santé et sécurité du travail

Ressources financières et matérielles

- Association des gestionnaires en ressources matérielles du Québec
- Association nationale des grands usagers postaux
- Groupe d'action en gestion financière

Ressources informationnelles

- Cercle d'échange des responsables des cadres normatifs des technologies de l'information au gouvernement du Québec
- Cercle d'échange sur les métriques de développement et d'entretien de systèmes
- Forum des gestionnaires en technologies de l'information
- Réseau des responsables de la sécurité de l'information numérique

Objectif 20 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

Mettre en place et réviser annuellement le plan d'amélioration des services.

Résultat

☑ Atteint

☐ Non atteint

- ☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
- ☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Le plan d'amélioration des services, demandé dans le cadre de la *Loi sur l'administration publique*, se traduit par des objectifs que la Régie définit chaque année dans son plan d'action. Ces objectifs visent à :

- Rendre de meilleurs services à la population;
- Optimiser les processus internes de prestation de services;
- Corriger des écarts constatés entre des situations souhaitées et les résultats observés;
- Atteindre des normes de service plus élevées;
- Prendre de nouveaux engagements dans la DSC.

Le plan d'amélioration des services a été révisé chaque année.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Entreprendre la mise en œuvre de la gestion autonome de l'admissibilité (GAA) de la nouvelle mesure de CIRSE.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

La mise en place de la GAA a été entreprise et respecte les dates prévues dans le plan de mise en œuvre.

Commentaires

Le 1er janvier 2005 entrait en vigueur le CIRSE. Tout au long de l'année 2005-2006, la Régie a travaillé énergiquement à la mise en place de la GAA du CIRSE, prévue pour le 1er janvier 2007. Cette prise en charge représente un élément incontournable, tant au point de vue légal qu'opérationnel, pour permettre au gouvernement du Québec d'administrer adéquatement cette nouvelle mesure.

Vers une gestion autonome de l'admissibilité

Parmi les travaux effectués en 2005-2006, mentionnons :

- La collaboration étroite à la production d'un bulletin d'information du ministère des Finances du Québec, qui contient une série de nouvelles dispositions législatives et administratives requises pour mener à bien la GAA;
- Le développement ou la modification de liens avec des partenaires. Des travaux en ce sens sont en cours avec le Directeur de l'état civil, les centres jeunesse, Revenu Québec et l'Agence du revenu du Canada;
- Le développement d'une offre de services Web. Depuis le 5 octobre 2005, il est possible pour la clientèle de faire une demande de changement de fréquence des versements du CIRSE par Internet.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Réviser la *Déclaration de services aux citoyens*.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

La DSC a été révisée et sera en vigueur le 1er avril 2006.

Commentaires

Une DSC encore plus accessible

Un important exercice d'allégement a été effectué pour rendre la DSC encore plus accessible tout en lui permettant de communiquer l'essentiel. Ces allégements ont permis de réduire de moitié son contenu par rapport à la version 2005. De plus, cette nouvelle présentation du texte facilite sa publication tant en version papier qu'électronique.

La révision de la DSC a assuré le maintien des 24 engagements sur la qualité des services et des 10 engagements sur les délais de prestation de ces services.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Établir la prestation de services cibles en considérant l'ensemble des canaux utilisés par les citoyens.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Le portrait de la prestation de services cibles 2010-2011 a été réalisé pour les services rendus dans le cadre du RRQ, du CIRSE et des ententes internationales en matière de sécurité sociale.

Commentaires

Depuis quelques années à la Régie, de nouveaux modes de prestation de services s'ajoutent aux modes traditionnels que sont le courrier, l'entrevue et le téléphone. Il s'agit notamment du réseau Internet et de la RVI, qui prendront de plus en plus d'importance dans l'avenir.

La Régie a réalisé divers travaux d'orientation portant sur l'évolution de sa prestation de services au cours des prochaines années. Ces travaux ont été effectués en tenant compte du contexte suivant :

- Une croissance significative de la clientèle de la Régie. Par exemple, le nombre de bénéficiaires devrait augmenter de 23 % entre 2004-2005 et 2010-2011;
- La réduction de l'effectif de la Régie conformément aux orientations gouvernementales;
- La volonté gouvernementale de répondre aux attentes des citoyens en matière de simplification des démarches et des procédures, d'accessibilité des services et de libre choix du mode de prestation.

Des cibles ont été établies quant à la proportion des demandes des clients qui seront reçues en 2010-2011 par chacun des modes de prestation de services. Leur atteinte nécessitera, entre autres, la création de nouveaux services sur les modes de prestation Internet et RVI, de même que la mise en place d'une stratégie visant à inciter la clientèle à utiliser davantage les modes de prestation les plus efficients, tout en respectant les caractéristiques de certaines clientèles.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*	**Résultat** ☑ Atteint ☐ Non atteint
Poursuivre l'évaluation de l'adéquation entre les services offerts et les besoins des internautes.	Le rapport d'évaluation présente la progression des résultats à l'égard des catégories et des aspects de service, mesure de l'adéquation.

Commentaires

Ce rapport consigne la progression des résultats à l'égard des différentes catégories de services en ligne (informationnel et transactionnel) et des aspects du service, plus particulièrement la fiabilité, l'accessibilité, la facilité et la rapidité. Les indicateurs les plus significatifs pour mesurer l'adéquation entre les services offerts et les besoins des internautes sont leur taux d'utilisation et leur progression. Voici quelques résultats :

- La progression des visites sur le site Web se poursuit avec 25 % d'augmentation en 2005-2006. Depuis 2002-2003, le nombre de visites augmente de 473 500 en moyenne par année pour atteindre 2 072 100 en 2005-2006;
- Le nombre de simulations des revenus à la retraite s'est maintenu en 2005-2006 avec 17 570 simulations complétées;
- En 2005-2006, 13,3 % (11 500) des demandes de rente de retraite ont été faites en ligne, ce qui représente 4 200 demandes de plus que l'an passé.

Dans l'ensemble, la Régie constate une progression constante de l'utilisation de ses services en ligne et le nombre de visites confirme l'intérêt grandissant des citoyens à l'égard du site Web de la Régie (voir le taux d'accroissement de l'utilisation des services Web, à la page 67).

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*	**Résultat** ☑ Atteint ☐ Non atteint
Poursuivre une démarche intégrée de simplification administrative dans les cinq grands domaines d'intervention.	La Régie a poursuivi sa démarche intégrée de simplification administrative en conformité avec la planification annuelle.

Commentaires

Amorcée en 2002-2003, la démarche intégrée de simplification administrative s'est poursuivie dans les cinq domaines d'intervention que sont : les programmes; les lois et les règlements; les communications; les normes, les procédures et la formation; la livraison de services. Un bilan des réalisations a été préparé pour 2005-2006. Voici des exemples de réalisations mentionnées dans ce bilan :

- Modification règlementaire portant sur les modalités de versement de la prestation additionnelle et sur les normes actuarielles pour le calcul de la valeur des droits;
- Mise en ligne sur le site Web du volet 2 de la « *Loi et règlements sur les régimes complémentaires de retraite – Extraits commentés* », destiné aux administrateurs de régimes de retraite et à leurs conseillers;
- Accès aux services en ligne de la Régie avec le service québécois d'authentification gouvernementale;

- Mise en ligne sur le site Web de la demande de changement de fréquence de paiement du CIRSE;
- Mise en ligne sur le site Web du calculateur FRV, destiné aux participants et aux administrateurs de régimes de retraite et à leurs conseillers;
- Accès facilité au contenu informationnel des RCR sur le site Web par une présentation de l'information par clientèle et par événement de vie;
- Publication d'un aide-mémoire sur le partage RRQ et RCR à l'intention des médiateurs familiaux et de leurs clients;
- Révision de 25 lettres modèles relatives au partage;
- Révision de la DSC;
- Formation donnée à 85 employés sur la simplification des lettres administratives destinées aux citoyens.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Poursuivre l'amélioration du traitement des demandes de révision.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Plusieurs actions ont été réalisées pour améliorer le traitement des demandes de révision.

Commentaires

L'optimisation du processus de traitement des demandes de révision a permis d'améliorer son efficacité, de faciliter la prise de décision des agents de révision ainsi que de rendre plus rapidement autonomes les nouveaux agents. Voici des exemples de changements réalisés :

- L'instauration d'une étape de prétraitement pour tous les types de demandes de révision;
- L'élaboration du *Guide à la décision* pour le secteur du soutien aux enfants;
- La création de nouvelles lettres modèles de décision et l'amélioration des modèles existants;
- La mise en place d'un plan de formation pour les nouveaux agents de révision.

Objectif 21 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, offrir par voie électronique 70 % de nos produits et services[17].

Résultat

☐ Atteint

☐ Non atteint

☑ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*

☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Le plan initial en matière de prestation électronique de services prévoyait la mise en ligne de l'ensemble des services de la Régie en format personnalisé, c'est-à-dire en exigeant l'authentification de l'utilisateur. Cette cible, établie en 2001, reposait sur certaines hypothèses ainsi que sur la lecture de l'environnement. À ce moment, le déploiement de la prestation électronique de services gouvernementale n'en était qu'à ses débuts. Devant ces faits, l'objectif d'offrir 70 % de nos produits et services par voie électronique apparaissait réaliste.

Les hypothèses de départ ne se sont pas toutes concrétisées pour diverses raisons, dont :

- Certains services qui, après analyse, n'offraient pas les résultats attendus à cause du faible potentiel d'utilisation;
- L'adhésion des clientèles aux services transactionnels, qui a été surestimée.

Comme prévu initialement, la Régie a réajusté son plan de travail en cours de route. Elle a ainsi favorisé la mise en ligne des services offrant le plus grand potentiel d'utilisation et une plus grande accessibilité aux internautes en privilégiant des services qui n'exigent pas une authentification. Au 31 mars 2006, les services suivants étaient en ligne, ce qui représente 50 % des produits et services de la Régie :

- La rente de retraite (demande en ligne);
- Le paiement de soutien aux enfants (demande de changement de fréquence des versements du CIRSE);
- La promotion de l'autonomie financière à la retraite;
- Des renseignements sur le RRQ;
- Des renseignements sur les RCR;
- Des renseignements sur le CIRSE.

Par ailleurs, l'offre de services en ligne de la Régie comprend plusieurs éléments qui ne sont pas considérés dans le calcul de l'indicateur, mais qui facilitent l'interaction avec notre clientèle comme :

- Le code d'accès personnel de la Régie, l'authentification Clic Revenu et clicSÉQUR;
- L'outil de simulation des revenus à la retraite SimulRetraite;
- La demande de changement d'adresse;
- L'automatisation des demandes de changement d'adresse reçues du Service québécois de changement d'adresse;
- La demande d'adhésion au dépôt direct;
- La demande de duplicata de relevés d'impôt;
- La demande de retenue d'impôt.

17. La liste des produits et services de la Régie se trouve à la page 13.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Ajouter deux éléments de services en ligne dans le site Web de la Régie.

Résultat ☐ Atteint ☑ Non atteint

Un élément de service a été mis en ligne.

Commentaires

Un seul élément de service a été mis en ligne cette année. Il s'agit de la demande de changement de la fréquence des versements du soutien aux enfants, qui peut être, au choix, trimestrielle ou mensuelle. Cette situation s'explique par la révision de la planification des travaux afin de tenir compte de la réalisation d'autres projets majeurs à la Régie. Ces ajustements ont entraîné le report en 2006-2007 de la mise en ligne de l'autre élément de service prévu, soit la demande de prestations de survivants.

40 ans **En 1982**, la Régie est un des premiers organismes gouvernementaux du Canada à offrir le dépôt direct à sa clientèle.

Objectif 24 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2005, se doter d'un outil d'information de gestion permettant d'améliorer la performance des activités.

Résultat

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

La Régie avait procédé en 2004-2005 à l'implantation :

- D'un progiciel de gestion intégrée des ressources en matière de ressources financières et matérielles;
- D'un système organisationnel permettant de recenser le temps et les volumes d'activités réalisées, et ce, pour les deux tiers des employés de la Régie.

Au cours de l'exercice 2005-2006, la Régie a complété ses travaux et a implanté le nouveau système de soutien à la gestion. Les nouveaux outils d'information de gestion permettent maintenant à la Régie de connaître en tout temps le coût de ses activités ainsi que la contribution de chacune d'elles à la réalisation de sa mission. Ainsi, la Régie pourra assurer une meilleure allocation des ressources et un suivi plus approprié.

L'information est présentée sous différentes perspectives, notamment par :

- Produit et service;
- Activité et projet;
- Processus;
- Unité administrative.

Objectif 25 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

Intégrer l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets[18] et dans tous les processus d'affaires actuels de la Régie.

Résultat

☐ Atteint
☑ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
☑ Intégré aux activités courantes

Commentaires

La Régie intègre la gestion des risques pour améliorer sa performance, ce qui lui permet :

- De faire des choix éclairés de gestion en matière de contrôle, tout en maintenant les risques à un niveau acceptable;
- D'exercer une gestion plus souple avec, en contrepartie, une reddition de comptes appropriée.

Depuis 2002-2003, l'analyse de risque a été intégrée dans tous les nouveaux projets, dans 88 % des processus[19] et dans les principaux systèmes informationnels.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Procéder à l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets ainsi que dans les processus ciblés dans le plan annuel d'audit.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

En cours d'année, un nouveau projet et cinq processus ont fait l'objet d'une analyse de risque. Aussi, 75 % des processus ayant déjà eu une analyse de risque ont fait l'objet d'un suivi.

Commentaires

L'analyse de risque a été effectuée pour le seul nouveau projet : la gestion électronique des documents (GED). Elle a été faite également pour les cinq processus suivants :

- La gestion immobilière et les services auxiliaires;
- La gestion de la comptabilité;
- Le développement de systèmes d'information;
- Le service de l'offre de services Internet;
- L'assistance aux utilisateurs.

De plus, quatre analyses de risque portant sur la sécurité des actifs informationnels ont été réalisées sur les principaux systèmes de la Régie.

18. Il s'agit des projets qui ont été approuvés par le conseil d'administration ou ses comités.
19. Mentionnons que le nombre total de processus varie d'une année à l'autre en fonction de changements et des particularités touchant les processus de la Régie.

Objectif 26 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

D'ici à 2007, réaliser une évaluation sur la conformité aux lois relatives à la protection des renseignements personnels dans cinq champs d'activité ciblés par le comité de protection des renseignements personnels[20].

Résultat

☐ Atteint
☑ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
☑ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Quatre champs d'activité ont été évalués jusqu'à maintenant en matière de conformité aux lois relatives à la protection des renseignements personnels, soit :

- Les profils d'accès du fichier du RRQ;
- Les profils d'accès du fichier des prestations familiales[21];
- Les renseignements concernant le personnel;
- Les renseignements médicaux des clientèles du RRQ et du CIRSE.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Réaliser une évaluation sur la conformité à la protection des renseignements personnels d'un champ ciblé par le CSSPI.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

La Régie a réalisé l'évaluation prévue au regard de la protection des renseignements médicaux des clientèles du RRQ et du CIRSE.

Commentaires

Les résultats de cette évaluation se trouvent dans la section « Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale », volet « La protection des renseignements personnels »[22].

40 ans **En 1992**, la Régie nomme son premier Commissaire aux services et met en place une politique de gestion des plaintes.

20. Le comité de protection des renseignements personnels se nomme maintenant le comité stratégique de sécurité et de protection de l'information (CSSPI).
21. Programme qui a été remplacé par le CIRSE.
22. Page 73 du présent rapport sous le titre : « L'évaluation de la protection des renseignements médicaux des clients ».

Objectif 27 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

Autofinancer les projets d'investissement par les économies d'échelle provenant de la croissance de la clientèle et par la réduction des dépenses d'administration.

Résultat

☑ Atteint

☐ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*

☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Même si cet objectif a déjà été atteint, la Régie a poursuivi ses efforts de contrôle de ses coûts et s'est donné des objectifs en ce sens dans son *Plan d'action 2005-2006*.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Maintenir le coût moyen par bénéficiaire, pour la période écoulée du *Plan stratégique 2002-2007*, à ce qu'il était pour la période 1997-2002, soit 68,65 $ (en dollars de 2001).

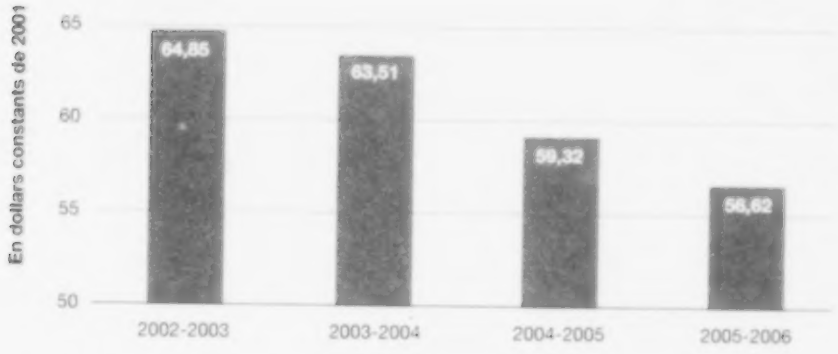
Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Le coût moyen par bénéficiaire en dollars constants de 2001 s'établit à 56,62 $ au 31 mars 2006.

Commentaires

La baisse du coût moyen s'explique d'une part par les efforts de la Régie pour freiner la croissance de ses dépenses et, d'autre part, par l'accroissement de la clientèle. La sensibilisation des gestionnaires et des employés en vue de trouver des pistes d'optimisation s'est poursuivie en 2005-2006 et les diverses sources d'économie ont permis d'épargner près de 600 000 $.

Graphique 3 : **Coût moyen par bénéficiaire***



* Aux fins du calcul du coût moyen par bénéficiaire, les frais d'administration prennent en considération les dépenses remboursées par d'autres organisations gouvernementales, notamment les travaux relatifs à la gestion des ententes de sécurité sociale effectués pour le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, les séances d'information à la retraite et les revenus autonomes générés dans le cadre de partenariats.

Objectif *du Plan d'action 2005-2006*

Limiter les dépenses capitalisables de la Régie au niveau de celles des autres organismes du secteur des régimes de retraite, soit environ 1/10 de 1 %[23] (soit 0,1 %) de l'actif géré par le Régime.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Le pourcentage des dépenses capitalisables par rapport à l'actif géré par le Régime est de 0,04 %.

Commentaires

L'investissement de l'année a été de 11,8 millions de dollars, alors que l'investissement maximal permis selon cet objectif était de 28,5 millions de dollars[24].

40 ans **En 1997**, la Régie met en ligne la toute première version de son site Web.

23. Source : *Rapport annuel du Régime de pensions du Canada 1998-1999*, page 15. On y présente les résultats d'une étude menée auprès de plusieurs organismes du secteur des régimes de retraite.

24. L'actif net du Régime, appelé aussi la « réserve », est de 28,5 milliards de dollars à la fin de l'exercice 2005-2006 (page 85).

Objectif 28 du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

Réaliser, dans tous les nouveaux projets[25], une étude sommaire de partenariat d'affaires et donner suite aux recommandations de cette étude.

Résultat

☑ Atteint
☐ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*
☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

La Régie privilégie le développement de partenariats d'affaires pour élargir l'éventail de ses services, tout en maintenant le niveau de qualité au plus bas coût possible. L'étude sommaire permet d'évaluer le potentiel de partenariat que présente le projet. Depuis 2002-2003, une étude sommaire de partenariat d'affaires a été réalisée pour tous les nouveaux projets.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Réaliser une étude sommaire de partenariat d'affaires pour tous les nouveaux projets.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Le seul nouveau projet concerné a fait l'objet d'une étude sommaire de partenariat.

Commentaires

Seul le projet de la GED a été présenté au conseil d'administration en 2005-2006. Le potentiel de partenariat a été examiné dans le cadre de l'étude préliminaire. La contribution de la GED à l'initiative gouvernementale pour un Cadre de référence gouvernementale de gestion intégrée des documents (CRGGID) a été retenue. Cependant, cela se concrétise uniquement par des échanges d'information avec les responsables du CRGGID puisque ce dernier fixe des balises pour la classification et la conservation des documents, mais laisse le choix aux organisations pour la solution technologique. Des activités de partage de connaissances ont également été réalisées avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Société immobilière du Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux et Hydro-Québec.

25. Il s'agit des projets qui ont été approuvés par le conseil d'administration ou ses comités.

Axe 9[26] du *Plan stratégique 2002-2007*

Objectif

Développer un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant pour notre personnel et consolider le cadre de gestion.

Résultat

☑ Atteint

☐ Non atteint

☐ Reporté dans le *Plan stratégique 2006-2011*

☐ Intégré aux activités courantes

Commentaires

Même si cet objectif stratégique avait déjà été atteint, la Régie a poursuivi ses efforts en ce sens et a inclus deux objectifs dans le *Plan d'action 2005-2006*.

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Poursuivre l'implantation du *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008* (PDGP) en harmonisant celui-ci avec le *Plan de gestion des ressources humaines* établi par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour 2004-2007.

Résultat ☐ Atteint ☑ Non atteint

L'implantation du PDGP s'est poursuivie. De nombreuses activités ont été réalisées selon les six axes d'intervention du plan. Toutefois, certaines activités prévues dans la planification annuelle n'ont pu être réalisées.

Commentaires

L'implantation du PDGP a été harmonisée au *Plan de gestion des ressources humaines* du SCT.

Les activités du PDGP ont porté sur les six axes d'intervention suivants :

- Le renouvellement des rôles des employés et des gestionnaires;
- Le partage des savoirs;
- L'évolution des personnes au sein de l'organisation;
- La qualité du milieu de travail;
- L'attrait d'une carrière à la Régie;
- La gestion des compétences.

Les principales réalisations de l'année sont :

- Un cadre conceptuel et un inventaire de pratiques existantes à la Régie en matière « d'*empowerment* »[27] afin de renouveler les rôles des employés et des gestionnaires;
- Le profil de compétences des gestionnaires;
- La cartographie des connaissances critiques pour une direction, en collaboration avec le CEFRIO;
- Des activités d'appropriation pour au moins trois des six volets de la *Politique concernant la santé des personnes au travail*;
- Des guides pour chacun des six volets de cette même politique;
- Des entrevues lors du départ d'un employé de la Régie afin de connaître les raisons de ce départ;
- La définition de profils de compétences pour tous les emplois présents dans l'organisation.

Pour créer un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant

26. La Régie s'est donné un objectif additionnel à ceux prévus dans son plan stratégique, car elle voulait améliorer davantage le milieu de travail de son personnel.

27. Ce terme signifie « rendre apte à » ou « rendre habile à ».

Objectif du *Plan d'action 2005-2006*

Maintenir un taux de mobilisation du personnel à plus de 4 sur une échelle de 5.

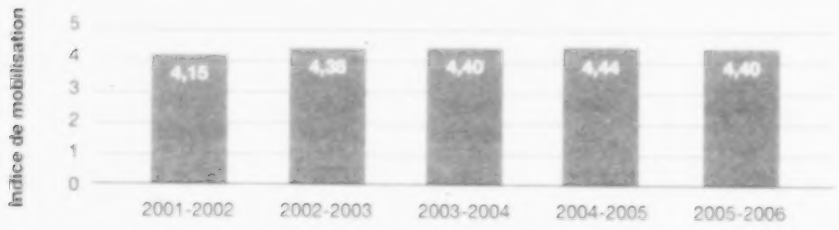
Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Le taux de mobilisation a été de 4,4 sur 5.

Commentaires

La Régie a mené, comme chaque année depuis cinq ans, un sondage auprès de son personnel afin de suivre le taux de mobilisation. L'indice de mobilisation global est passé à 4,40 en 2006 comparativement à 4,44 en 2005, ce qui démontre que la mobilisation se maintient à un niveau très élevé.

Graphique 4 : **Indice de mobilisation du personnel**



Ces résultats sont supérieurs à ceux présentés dans le tableau ci-dessous, car ils font référence à des questions plus précises sur la mobilisation. Ce sondage permet de prendre le pouls des employés, de connaître leurs préoccupations et de les impliquer dans la mise en œuvre de pratiques favorisant un milieu de travail stimulant et valorisant.

Comme l'illustre le tableau suivant, six indices moyens affichent une tendance à la hausse ou un maintien. Les écarts positifs les plus grands concernent les possibilités de développement et le travail en équipe. Toutefois, trois indices moyens affichent une diminution, soit : l'appartenance à la Régie, la communication et l'organisation du travail.

Tableau 3 : **Indices moyens selon les leviers de la mobilisation***

Leviers	Global			
	2004	2005	2006	Moyenne 2003 à 2005
Appartenance à la Régie	4,07	4,20	4,16	4,15**
Climat de travail	4,06	4,05	3,96	3,95
Communication	3,82	3,89	3,78	3,77
Organisation du travail	3,98	4,09	4,02	3,96
Possibilités de développement	3,84	3,80	3,77	3,71
Reconnaissance	3,79	3,78	3,63	3,62
Relation de supervision	4,11	4,11	4,07	4,03
Travail en équipe	3,99	3,95	3,86	3,86
Utilisation du potentiel	3,96	3,96	3,85	3,79
Taux de participation au sondage	78,9 %	71,9 %	80,2 %	74,5 %

* Une échelle de 1 à 5 est utilisée : 5 est un indice fort tandis que 1 est un indice faible.

** Cet indice n'était pas disponible en 2002. La moyenne a donc été faite pour 2003 à 2005.

La *Déclaration de services aux citoyens*

Dans sa DSC, la Régie s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité qui répondent à leurs besoins et à leurs attentes. Elle place ainsi le citoyen au cœur de ses préoccupations et le personnel, au cœur de l'action. La déclaration compte 34 engagements, tant qualitatifs que quantitatifs. Ces engagements ont été établis à la suite des consultations (groupes de discussion et sondages[28]) menées auprès de milliers de clients, qui ont permis d'identifier les aspects les plus importants du service pour eux.

Un engagement public

La première édition de la DSC date d'avril 2001[29] et depuis, elle est révisée chaque année pour tenir compte de l'évolution de l'offre de services ainsi que des attentes de la clientèle. La plus récente mise à jour sera publiée le 1er avril 2006[30].

La population peut consulter la DSC sur le site Web de la Régie ou l'obtenir dans tous ses centres de services à la clientèle. Elle est également distribuée à tous les employés. De plus, une formation sur la DSC est offerte à toutes les personnes qui travaillent auprès de la clientèle. Finalement, le personnel est informé des mises à jour qui y sont faites lorsqu'elles ont des retombées sur leur travail.

La Régie a mis en place plusieurs outils pour mesurer le respect de ses engagements et pour favoriser l'amélioration continue de la qualité des services :

- Les sondages sur la satisfaction de la clientèle, qui constituent le moyen privilégié pour mesurer l'appréciation du client à l'égard des aspects qualitatifs des engagements;
- Les indicateurs de délais de réponse, qui mesurent les aspects quantitatifs des engagements;
- Le traitement des plaintes, qui sert aussi à faire des recommandations pour améliorer les services;
- Le plan d'amélioration des services, consigné à l'objectif stratégique 20 (page 48), qui indique les principales démarches prévues à cet effet, y compris la simplification administrative;
- La veille et le balisage, qui permettent de comparer la performance de la Régie;
- Le programme d'assurance qualité, qui comprend entre autres un système de suggestions du personnel nommé Eurêka et la conformité des traitements[31].

L'appréciation du client à l'égard des services reçus

La Régie a effectué en 2006 un grand sondage sur la satisfaction de la clientèle[32], comme elle le fait régulièrement depuis 1995. Ce sondage vise l'ensemble de ses clientèles. Il mesure le degré de satisfaction à l'égard des aspects du service liés aux engagements, et ce, en fonction des attentes des citoyens. De ce fait, il permet de connaître les résultats des engagements pris dans la DSC en mettant en lumière la perception du client.

28. En 1995, 1998 et 2001, trois grands sondages ont été réalisés auprès de l'ensemble de la clientèle pour mesurer ses attentes et sa satisfaction à l'égard des aspects du service. Les résultats de l'édition 2001 ont permis de constater une stabilité des attentes alors que la mesure de la satisfaction est plus fluctuante. Ces constats ont amené la Régie à adopter un rythme différent pour les deux volets : une fréquence de deux ans pour la mesure de la satisfaction, donc 2004, 2006... et une fréquence de cinq ans pour mesurer l'importance des attentes, donc 2006, 2011...
29. La DSC a remplacé la *Charte des services à la clientèle* publiée depuis 1996.
30. Pour plus d'information, se référer à l'objectif stratégique 20 (page 49).
31. Voir la page 67 du document.
32. Le sondage s'est déroulé du 17 février au 26 mars 2006. L'enquête a couvert une période de prestation de services de décembre 2005 à la mi-février 2006. Les réponses ont été recueillies par téléphone auprès de quelque 2 150 personnes. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique qui est en général inférieure à ± 1,6 point pour les programmes RRQ et RCR et inférieure à 2 points pour le CIRSE et ne dépasse jamais ± 3 points, quel que soit l'indice.

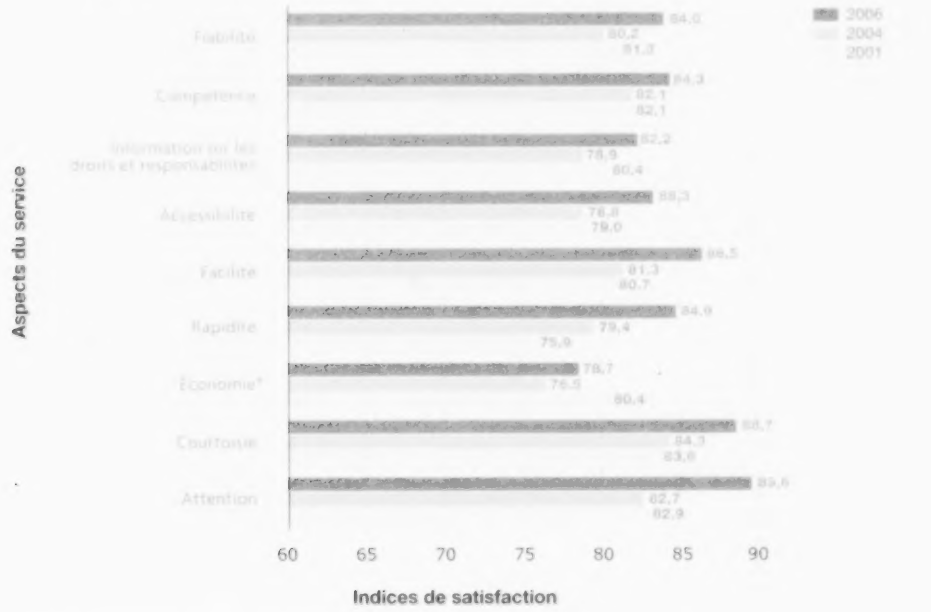
Cette année, plusieurs modifications ont été apportées à la méthodologie, car bien que basée sur le modèle SERVQUAL[33], celle-ci, étant propre aux grands sondages, évolue avec l'expérience accumulée au cours de la dernière décennie :

- Des groupes de discussion ont été tenus avec des citoyens et ont permis d'actualiser leurs attentes, sur lesquelles sont basées les questions d'enquête;
- La formulation des questions a été révisée afin de s'assurer de cerner de plus près la satisfaction;
- Les définitions des aspects du service, base de la DSC, ont été mises à jour pour les ajuster à la réalité actuelle de nos clientèles et les liens avec les attentes ont été révisés en conséquence;
- Un nouveau découpage des clientèles a été réalisé afin de réduire le nombre de segments sondés et de tenir compte des clients du CIRSE.

Malgré les changements apportés, en raison de la stabilité des aspects du service, les résultats demeurent comparables. Ces résultats sont présentés sous forme d'indices de satisfaction du client à l'égard de chaque aspect du service. Une cote, de 0 à 100, est attribuée au niveau de satisfaction que le répondant déclare pour chaque attente se rattachant à un aspect, et l'indice calculé est une moyenne pondérée des cotes de satisfaction de toutes les attentes. Il est à noter qu'il s'agit d'un indice de satisfaction et non pas d'un pourcentage.

Les graphiques suivants illustrent les variations de l'indice de satisfaction pour les neuf aspects du service pour les trois clientèles de la Régie. On observe une hausse générale des indices entre 2004 et 2006. Une partie de cette hausse pourrait toutefois s'expliquer par les changements méthodologiques du sondage de 2006.

Graphique 5 : **Indices de satisfaction de la clientèle du RRQ**

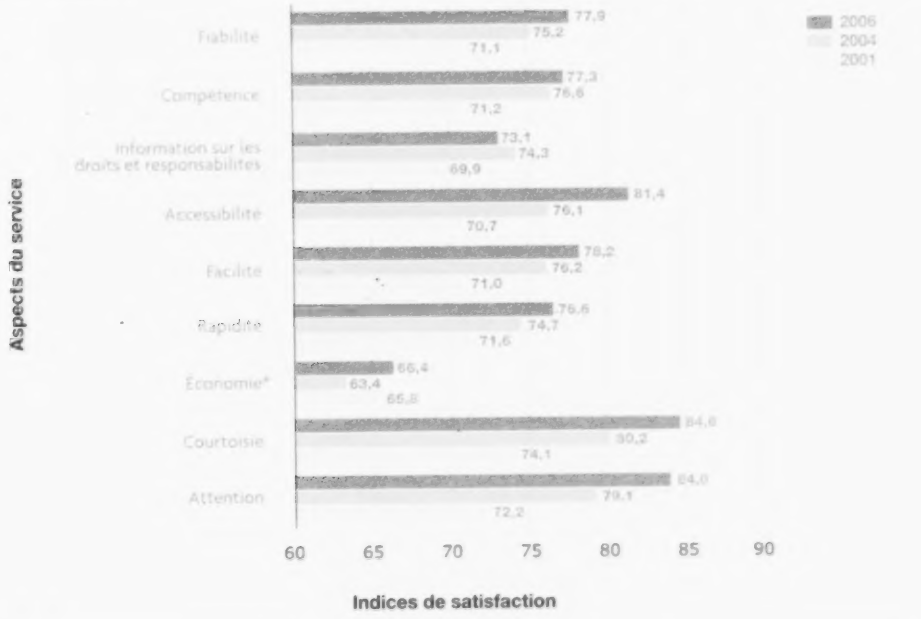


* Signifie administrer et gérer les biens d'une organisation en évitant les dépenses inutiles.

33. Il s'agit d'un modèle d'origine américaine précisant les critères sur lesquels les consommateurs sont censés apprécier la qualité d'un service.

Parmi les trois clientèles, celle du RRQ présente les indices de satisfaction les plus élevés. En 2006, cet indice varie de 78,7 (économie) à 89,6 (attention), tel que présenté au graphique 5. Entre 2004 et 2006, les indices augmentent de façon significative, en moyenne de 5 points, pour tous les aspects sauf l'économie. La période 2001 à 2004 a été marquée par un certain plafonnement qui semble maintenant révolu.

Graphique 6 : **Indices de satisfaction de la clientèle des RCR**

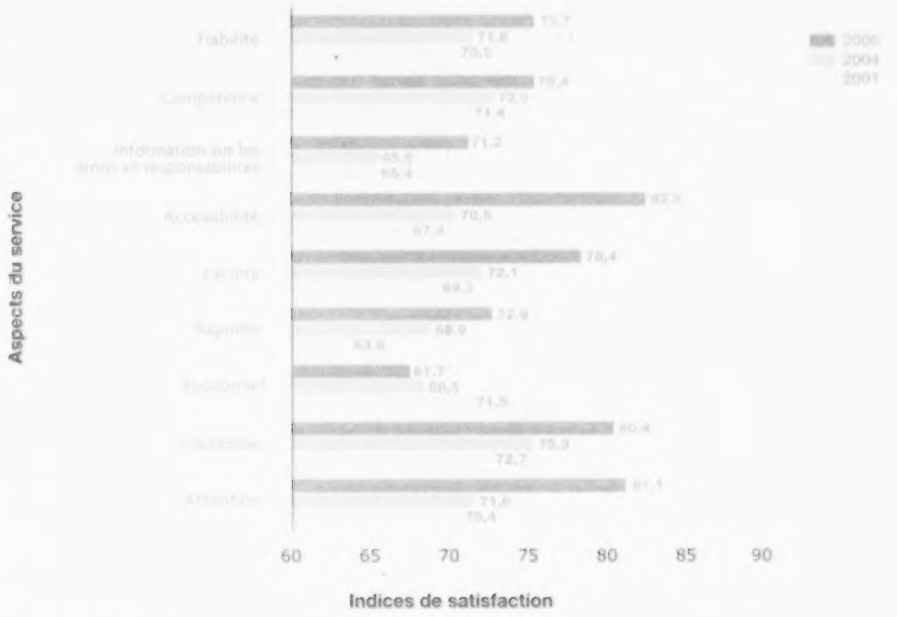


* Signifie administrer et gérer les biens d'une organisation en évitant les dépenses inutiles.

Pour la clientèle des RCR, huit des neuf indices se situent entre 73,1 (information sur les droits et responsabilités) et 84,6 (courtoisie), l'économie présentant, comme lors de sondages précédents, un indice plus faible de 66,4 (voir graphique 6). Cinq aspects sont en hausse significative par rapport à 2004, de 3,9 points en moyenne (courtoisie, attention, fiabilité, accessibilité et facilité) et aucune baisse n'est détectée. Cette hausse se situe dans le prolongement de la progression observée depuis 1998. L'économie est le seul aspect pour lequel aucun progrès significatif n'est enregistré depuis le début des sondages.

40 ans **En 2001**, la Régie se voit décerner le Grand Prix québécois de la qualité dans la catégorie « Organisme public ».

Graphique 7 : **Indices de satisfaction de la clientèle du CIRSE**



* Signifie administrer et gérer les biens d'une organisation en évitant les dépenses inutiles.

Quant à la clientèle du CIRSE, les indices de satisfaction enregistrés varient de 67,7 (économie) à 82,5 (accessibilité). Deux indices sont stables par rapport à ceux de 2004 (compétence et économie) et tous les autres indices présentent des hausses significatives, de 6,6 points en moyenne. La progression modeste amorcée de 2001 à 2004 s'est donc poursuivie. Il est à noter que le CIRSE est une mesure qui s'adresse à toutes les familles alors qu'auparavant le régime de prestations familiales ne visait que les familles à revenu faible ou modéré.

Satisfaction générale

Le questionnaire comportait également une question sur la satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services reçus de la Régie. Pour cette question, le pourcentage de clients se déclarant très ou assez satisfaits est de 91,6 % en 2006, alors qu'il atteignait respectivement 90,5 % et 90,6 % en 2001 et 2004. La légère augmentation observée n'est toutefois pas significative sur le plan statistique.

Soulignons enfin qu'un récent sondage de *Léger Marketing* sur les institutions publiques et parapubliques les plus admirées[34] révélait que 83 % des répondants connaissent la Régie tandis que 17 % ne la connaissent pas ou trop peu. Parmi ceux qui la connaissent, 92 % ont une opinion positive à son égard, soit 9 points de plus que la moyenne des institutions sondées.

34. Les résultats de ce sondage ont été publiés dans le magazine *Revue Commerce* de mars 2006.

La conformité des traitements

Un des engagements qualitatifs de la DSC concerne le contrôle de la qualité de nos opérations et de nos décisions. Ce contrôle, appelé conformité des traitements, consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs à risque au regard des exigences législatives.

Le tableau suivant présente, pour les deux dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. On y présente le taux de conformité des traitements, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière pour la clientèle.

Tableau 4 : **Taux de conformité des traitements**[35]

Traitements	Objectifs	Résultats*	
		2005-2006	2004-2005
Attribution de la rente de retraite	Plus de 99,25 %	99,10 %	99,01 %
Attribution des prestations de survivants	Plus de 99,25 %	99,26 %	99,47 %
Attribution de la rente d'invalidité	Plus de 99,00 %	98,52 %	98,27 %
Traitement administratif des dossiers de soutien aux enfants**	Plus de 99,00 %	99,09 %	99,83 %

* Niveau de confiance de 95 %.

** Avant 2005-2006 : prestations familiales.

Plusieurs mesures ont été prises afin d'augmenter les taux de conformité, dont :

- Des séances d'information destinées aux agents de rentes sur :
  - La détermination des périodes d'allocations familiales et de la date d'arrêt de travail, données de base pour le calcul du montant de la rente à verser;
  - Les preuves de naissance et de mariage.
- La simplification ou la clarification de certaines procédures.

L'utilisation des services Web

Pour la première fois, la Régie a mesuré le taux d'accroissement de l'utilisation des services Web par les citoyens[36]. Ce taux est de 34 % entre 2004-2005 et 2005-2006.

Les résultats atteints dans les délais de réponse

Finalement, le tableau 5 présente les résultats des engagements de la DSC en ce qui a trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements. La Régie entend respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle, mais des cas d'exception empêchent d'atteindre le résultat recherché, c'est-à-dire 100 % de la clientèle. C'est pourquoi un résultat de 95 % est jugé très satisfaisant. La Régie a respecté neuf de ces dix engagements.

35. En 2005-2006, la mesure du pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière a été établie à l'aide d'une nouvelle méthodologie. Seuls les résultats de 2004-2005 ont pu être reconstitués afin de refléter l'effet de cette nouvelle méthodologie.

36. Cet indicateur concerne les éléments de services rendus aux particuliers et offerts en mode transaction ou transmission par Internet. Ces éléments sont : changement d'adresse (y compris le SQAG), dépôt direct, relevé de participation, demande de rente de retraite, duplicata de relevés d'impôt et demande de retenue d'impôt. Ces éléments ont été choisis, car ils ont tous un historique d'utilisation depuis l'exercice 2004-2005 et ils ont une influence sur la performance opérationnelle de la Régie.

Tableau 5 : **Résultats des engagements quantitatifs de la DSC**

Type de service	Engagements	Résultats			
		Pourcentage des cas traités dans le délai maximal prévu			Temps habituel de réponse (2)
	Délai maximal (1)	2005-2006	2004-2005	2003-2004	2005-2006
Services communs					
Courriel					
Délai de réponse	2 jours ouvrables	98 %	99 %	96 %	s. o.
Téléphone					
Temps d'attente avant de parler à un employé Les clients sont informés du délai d'attente si le délai moyen dépasse 20 secondes.	3 minutes	96 %	95 %	97 %	21 secondes
La Régie s'engage à ce que la ligne téléphonique ne soit que très rarement occupée, soit moins de 5 % des appels.	s. o.	1,5 %	1,9 %	0,4 %	s. o.
En personne					
Temps d'attente pour rencontrer un employé (3)	20 minutes	97 %(4)	95 %	97 %	5 minutes
Services particuliers à la *Loi sur le régime de rentes du Québec*					
Délai pour répondre à une demande de :					
• Rente de retraite	60 jours	96 %	97 %	96 %	31 jours
• Rente de conjoint survivant Les conjoints de fait doivent fournir des renseignements attestant leur situation, ce qui peut entraîner un délai plus long.	90 jours	95 %	95 %	95 %	33 jours
• Rente d'invalidité Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport médical rempli par le médecin traitant. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information médicale reçue initialement est suffisante pour lui permettre de prendre une décision.	150 jours	96 %	96 %	97 %	76 jours
Services particuliers au CIRSE					
Délai pour répondre à une demande de supplément pour enfant handicapé Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande et le rapport rempli par un professionnel de la santé. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information reçue initialement est suffisante pour évaluer le handicap et lui permet de prendre une décision.	115 jours	99,7 %	99,8 %(5)	99 %	48 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services					
Délai de rappel à la suite d'une demande faite par téléphone	2 jours ouvrables	94 %(6)	96 %	94 %	s. o.
Délai de réponse aux demandes soumises au Commissaire	30 jours	99 %	99 %	99 %	3 jours

Notes explicatives du tableau :

(1) Si par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

(2) Le temps habituel de réponse est donné à titre indicatif; il correspond au temps pris pour répondre dans 75 % des cas.

(3) Pour le RRQ et le CIRSE seulement.

(4) En 2005-2006, une modification a été apportée à la méthode de calcul. Le nombre de clients servis au comptoir, dont le temps de traitement était plus court, était comptabilisé au centre de services de Montréal en plus de ceux reçus en entrevue. Les services au comptoir doivent être exclus afin de respecter la définition de cet engagement. Les résultats des années antérieures n'ont pas pu être recalculés, mais l'effet sur les résultats est mineur.

(5) Le résultat de 2004-2005 a été recalculé à la suite d'une modification à la méthode de calcul. Le résultat présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* était de 99,9 %.

(6) Ce résultat s'explique par le nombre élevé de plaintes liées à la nouvelle mesure de soutien aux enfants, principalement durant la période de transmission de l'avis annuel à l'été 2005. En 2005-2006, le nombre de demandes traitées par téléphone a augmenté de près de 52 % comparativement à l'année précédente.

Le traitement des plaintes

Conformément à la *Politique d'intervention en matière d'insatisfaction de la clientèle*, le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou d'une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administrés par la Régie. Le Commissaire répond aux citoyens insatisfaits et tente d'apporter une réponse claire et adaptée à chaque situation. S'il y a lieu, il fait des recommandations pour favoriser le règlement de différends et pour améliorer les services offerts aux citoyens.

Cette année, le Commissaire a traité 2 007 plaintes. Le nombre de plaintes concernant le RRQ et les RCR est demeuré similaire à celui de l'année précédente. Les plaintes relatives au soutien aux enfants ont baissé par rapport à 2004-2005, année où le nombre de plaintes était particulièrement élevé. Rappelons aussi que l'instauration du CIRSE a fait presque doubler le nombre de familles admissibles.

Tableau 6 : **Répartition comparative des plaintes**

	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Plaintes (A)	**2 007**	**2 519**	**1 680**
• RRQ	884	882	946
• CIRSE	1 105	1616	716
• RCR	18	21	18
• Plaintes fondées[37] **(B)**	**116**	**93**	**130**
• Taux de plaintes fondées **(B/A)**	6 %	4 %	8 %
Demandes d'information ou commentaires	**671**	**437**	**602**
Total	**2 678**	**2 956**	**2 282**

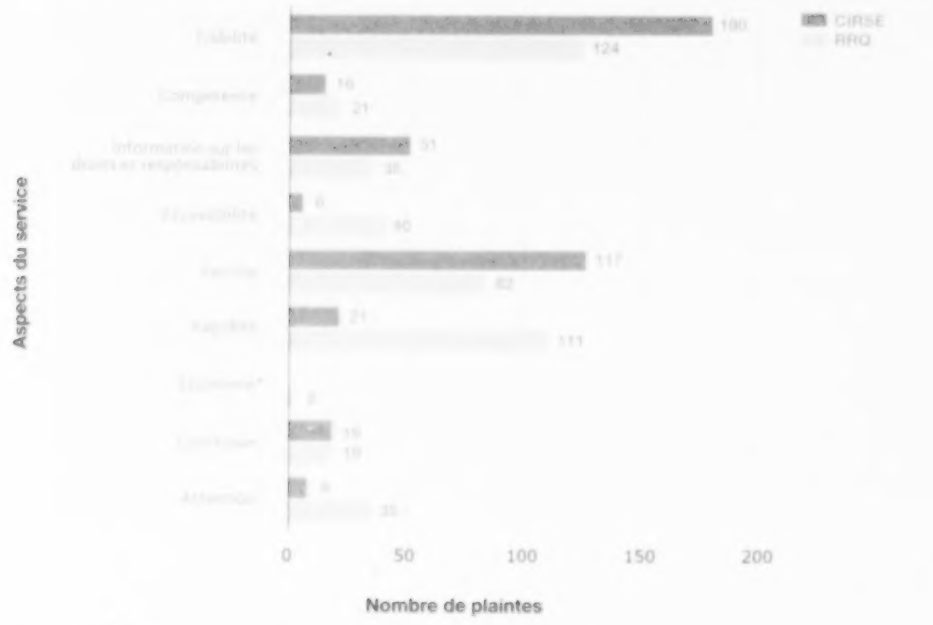
Les insatisfactions relatives au service

En 2005-2006, 44 % du total des plaintes, soit 889 plaintes, se rapportaient au service offert par la Régie. La répartition par aspect de service est présentée au tableau qui suit[38].

37. Une plainte est fondée si elle répond à un ou plusieurs des critères suivants :
    - il y a eu erreur dans l'application de la loi;
    - le client a subi un inconvénient;
    - il y a eu manquement à la DSC.

38. Il y a eu seulement deux plaintes concernant les RCR. Elles ne figurent pas au graphique 8 (page 70).

Graphique 8 : **Répartition des 887 plaintes relatives au service**



* Signifie administrer et gérer les biens d'une organisation en évitant les dépenses inutiles.

Les insatisfactions relatives aux programmes ou à la mesure administrés par la Régie

La Régie a dénombré 1 118 plaintes se rapportant aux deux programmes et à la mesure qu'elle administre. Les principaux éléments qui ont suscité de l'insatisfaction concernent les sujets suivants :

- Le taux de compensation des comptes à recevoir au regard de la mesure de soutien aux enfants (17 %);
- Les critères d'admissibilité aux prestations du Régime, notamment la non-couverture en cas d'invalidité temporaire (15 %);
- La date de paiement du soutien aux enfants lorsqu'il s'effectue après le 1er jour du mois (les jours fériés ou non ouvrables) plutôt que le jour précédent comme auparavant (12 %);
- Le montant des prestations du Régime, entre autres la rente versée à 65 ans lorsqu'il y a combinaison de rentes (6 %);
- L'obligation qu'ont les familles de produire leurs déclarations de revenus avant la fin d'avril pour obtenir leur paiement de soutien aux enfants à compter de juillet (6 %).

Le traitement des plaintes a amené le Commissaire à émettre 231 recommandations à l'organisation, dont 45 % visaient à favoriser le règlement d'une situation particulière et 55 % à faire améliorer le service et éviter qu'une difficulté se répète.

231 recommandations pour s'améliorer

La principale recommandation du Commissaire aux services pour cette année est d'apporter plus rapidement des correctifs aux lettres personnalisées, et ce, dans un contexte de simplification des communications avec la clientèle. Une intervention plus rapide évitera des appels et des plaintes de la part des clients.

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale

Cette section comporte des renseignements visant à satisfaire aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur en matière de reddition de comptes.

La protection des renseignements personnels 73

Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 74

Le programme d'accès à l'égalité 75

La politique linguistique 77

Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 77

Les engagements et les réalisations en ce qui concerne l'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 77

La protection des renseignements personnels

Pour assurer la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle, la Régie s'est dotée d'une série de règles et de mesures dont l'application est régulièrement vérifiée par le Bureau de l'audit interne. Des équipes spécialisées en protection des renseignements personnels et en sécurité informatique assurent le soutien sur une base continue.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. Dans cette optique, la formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Le respect de la confidentialité fait aussi partie du programme de formation continue du personnel en contact direct avec la clientèle et des séances de travail se tiennent régulièrement à ce sujet.

L'évaluation de la protection des renseignements médicaux des clients

La Régie a demandé au Bureau de l'audit interne de procéder à l'évaluation de la protection des renseignements médicaux des clientèles du RRQ et du CIRSE. Celui-ci est d'avis que, globalement, les renseignements médicaux concernant ces clientèles sont protégés conformément aux exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

La prestation électronique de services aux citoyens

Un service commun d'authentification électronique

La prestation électronique de services comporte un défi pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de trouver un équilibre satisfaisant entre l'accès aux services de l'État d'une manière simple et conviviale et une juste protection de la vie privée des citoyens, un élément clé de la confiance nécessaire à l'adhésion aux services électroniques. Une attention particulière a d'ailleurs été portée au processus d'authentification des clients. Il permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information à son sujet. Une entente importante a d'ailleurs été signée avec Services Québec pour offrir un service commun d'authentification électronique.

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la loi, les citoyens peuvent demander d'avoir accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2005-2006, le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a rendu 168 décisions. Parmi celles-ci, sept ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Afin de permettre l'application d'une loi au Québec, des renseignements personnels peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée; la Régie est partie à 35 ententes de ce genre[39].

Les priorités d'action pour l'exercice financier 2006-2007

Le CSSPI veillera à la mise en œuvre des neuf projets prévus dans le *Plan opérationnel de sécurité 2006-2007*. Parmi les projets retenus, il importe de souligner les nombreuses activités de sensibilisation auprès des employés, qui se dérouleront au cours de la prochaine année ainsi qu'un projet visant à évaluer la pertinence de procéder à des enquêtes spéciales pour les titulaires d'un poste de nature plus sensible. La Régie prévoit également la mise en place d'un processus permettant de cibler et d'évaluer les vulnérabilités sur les réseaux informatiques.

Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie s'est dotée d'un code d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs[40]. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter à l'égard de ses administrateurs.

40 ans **En 2005**, la Régie remporte l'OCTAS dans la catégorie « Intranet – 501 employés ou plus » pour son site Web.

39. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2 (page 125).
40. Le code d'éthique et de déontologie est présenté à l'annexe 3 (page 129).

Le programme d'accès à l'égalité

Afin d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique, le gouvernement a mis sur pied un programme d'accès à l'égalité à l'intention des membres de groupes cibles : les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones, les personnes handicapées et les femmes. Les tableaux suivants présentent les résultats sur l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

Renseignements généraux

Tableau 7 : **Personnel recruté en 2005-2006**

	Employés permanents et temporaires	Employés occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de personnes recrutées	61	48	59	13	**181**

Le nombre d'employés permanents et temporaires au 31 mars 2006 est de 1 087.

Représentativité des groupes cibles

Tableau 8 : **Personnel recruté parmi les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées**[41]

	Nombre de personnes recrutées					Pourcentage*
	Communautés culturelles	Autochtones	Anglophones	Personnes handicapées	Global	
Permanents et temporaires	8	0	1	0	9	14,8 %
Occasionnels	4	0	0	1	5	10,4 %
Étudiants	5	1	11	0	17	28,8 %
Stagiaires	1	0	0	0	1	7,7 %
Total	**18**	**1**	**12**	**1**	**32**	**17,7 %**

* Le nombre global / le nombre total de personnes recrutées par catégorie (indiqué au tableau 7).

41. L'objectif est d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Tableau 9 : **Représentativité des membres des communautés culturelles, des autochtones et des anglophones**[42]

	Employés permanents et temporaires			
	Communautés culturelles	Autochtones	Anglophones	Global
Nombre	46	4	8	**58**
Taux de représentativité*	4,2 %	0,4 %	0,7 %	**5,3 %**

* Calculé sur la base de 1 087 employés.

Tableau 10 : **Représentativité des personnes handicapées**[43]

	Employés permanents et temporaires
Nombre de personnes recrutées	0
Nombre actuel	10
Taux de représentativité*	0,9 %

* Calculé sur la base de 1 087 employés.

Bien que les résultats d'embauche et de représentativité des groupes cibles soient inférieurs aux objectifs gouvernementaux, la Régie souscrit entièrement à ces objectifs et poursuit les actions déjà mises de l'avant en vue de l'atteinte de ceux-ci. D'ailleurs, on constate une amélioration du taux d'embauche pour l'année 2005-2006 (17,7 %) par rapport à l'année 2004-2005 (16,6 %) pour l'ensemble de ces groupes.

Au 31 mars 2006, les femmes représentaient 62 % de l'ensemble du personnel de la Régie, soit la même proportion qu'en 2004-2005. Ce taux diffère d'une catégorie d'emploi à l'autre :

Tableau 11 : **Représentativité des femmes**

	Cadres	Professionnels	Techniciens	Personnel de bureau	Ouvriers
Nombre	19	221	112	393	2
Taux de représentativité	33,9 %	52,0 %	55,7 %	78,4 %	12,5 %

42. L'objectif est d'atteindre la cible gouvernementale de 9 % pour le taux de représentativité des membres des communautés culturelles, des autochtones et des anglophones.

43. L'objectif est d'atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

La politique linguistique

Le gouvernement du Québec a démontré l'importance qu'il accorde à la langue française en adoptant, en novembre 1996, la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Dès 1997, la Régie s'est dotée d'une politique linguistique pour normaliser les communications écrites et orales ainsi que pour renforcer la priorité accordée à une langue simple et correcte. Elle a valeur de directive interne et tous les membres du personnel doivent s'y conformer.

En 2005-2006, la Régie a instauré un programme d'assurance qualité portant sur les courriels envoyés par les préposés aux renseignements et la correspondance rédigée par les agents de rentes. Ce programme comporte deux volets : la formation des correspondanciers et le contrôle de qualité périodique par échantillonnage.

Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

La Régie suit les recommandations du Vérificateur général du Québec par l'entremise de son Bureau de l'audit interne qui s'assure, auprès des gestionnaires, de la mise en pratique de ses recommandations. Par la suite, l'auditeur interne soumet le suivi des recommandations aux membres du comité de vérification et de performance, un des comités du conseil d'administration.

En ce qui a trait à la Régie, aucune recommandation n'a été produite par le Vérificateur général du Québec en cours d'année.

Les engagements et les réalisations en ce qui concerne l'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

En matière de RCR, une consultation sur le financement des régimes de retraite à prestations déterminées a été réalisée, tel que décrite dans la section traitant de l'objectif 9 du plan stratégique (page 40). Les résultats de cette consultation serviront à l'élaboration de propositions visant des changements aux règles de financement des RCR, certains allègements réglementaires ainsi que des ajustements à la Loi RCR.

Gestion des ressources

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, informationnelles et financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2005-2006.

Le personnel **81**

Les systèmes d'information **83**

La revue financière **85**

Le personnel

1 207 employés travaillent à la Régie

Au 31 mars 2006, la Régie comptait 1 207 employés pour un total de 1 121 équivalents à temps complet (ETC), soit 1 006 ETC réguliers et 115 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, il s'agit d'une augmentation de 0,6 % en ETC, essentiellement attribuable au CIRSE.

Tableau 12 : **Répartition de l'effectif par catégorie d'emploi**

Catégorie d'emploi	Nombre d'employés	Pourcentage
Cadres et hors cadres	56	4,6 %
Professionnels	425	35,2 %
Fonctionnaires	726	60,2 %
Total	**1 207**	**100 %**

Le rajeunissement de l'effectif

Au cours des trois dernières années, le pourcentage des employés âgés de moins de 35 ans est demeuré relativement stable. Voici les résultats au 31 mars :

- 14,7 % de l'effectif de la Régie en 2006;
- 14,9 % en 2005;
- 14,3 % en 2004.

Pour l'année 2005-2006, le gouvernement n'a pas fixé d'objectifs d'embauche de jeunes de moins de 35 ans. Cependant, la Régie a maintenu son objectif de rajeunissement de son effectif.

Sur les 109 personnes recrutées au cours de l'année, à titre de personnel régulier ou occasionnel, 49,5 % de celles-ci étaient âgées de moins de 35 ans. Parmi ces jeunes, 13 % sont issus de communautés culturelles.

Tableau 13 : **Répartition des personnes recrutées**

Groupe d'emploi	Nombre de personnes recrutées	Nombre de personnes de moins de 35 ans recrutées		Nombre de jeunes recrutés provenant de communautés culturelles	
		Nombre	%	Nombre	%
Réguliers	61	25	41,0	4	16,0
Occasionnels	48	29	60,4	3	10,3
Total	**109**	**54**	**49,5**	**7**	**13,0**

Par ailleurs, la Régie a embauché 72 étudiants et stagiaires de moins de 35 ans. De ce nombre, 25 % proviennent de communautés culturelles.

44. On peut trouver de l'information complémentaire sous la rubrique « Le programme d'accès à l'égalité » (page 75).

Le taux de roulement

Bien que le taux de roulement de la Régie ait augmenté en 2005-2006 par rapport à 2004-2005, il demeure inférieur à celui de l'ensemble de la fonction publique. Selon les données recueillies, les employés qui quittent la Régie le font majoritairement pour relever de nouveaux défis.

Taux de roulement du personnel

Année*	Régie	Fonction publique
2003-2004	2,4 %	2,7 %
2004-2005	1,7 %	2,9 %
2005-2006	2,2 %	3,0 %

* Chaque année, les données concernant le taux de roulement sont calculées à partir des neuf premiers mois de l'année et projetées pour l'ensemble de l'année. Pour cette raison, les données peuvent quelque peu différer l'année suivante.

La formation, la mobilisation et la qualité de vie au travail

La mobilisation du personnel et la qualité de vie au travail sont des préoccupations quotidiennes pour la Régie. En novembre 2005, elle était d'ailleurs un des trois organismes finalistes au Prix d'excellence de l'administration publique du Québec, catégorie gestion des personnes. Sa candidature mettait alors en évidence les efforts consentis pour assurer un niveau élevé de mobilisation de son personnel.

Les initiatives suivantes confirment la préoccupation de la Régie pour la formation, la mobilisation et la qualité de vie au travail de son personnel :

- L'allocation de 4,7 % de sa masse salariale au développement et au maintien de l'expertise du personnel. Ces investissements ont surtout servi à la préparation de la formation requise pour la GAA et pour une éventuelle réforme du RRQ. De nouvelles utilisations de l'apprentissage en ligne ont aussi été élaborées;
- La production de guides précisant l'application des six volets inscrits dans sa *Politique concernant la santé des personnes au travail*;
- La formation de tous les gestionnaires et tous les chefs d'équipe sur la prévention du harcèlement psychologique et de la violence en milieu de travail;
- La participation avec le CEFRIO à un projet de recherche sur le transfert intergénérationnel des savoirs à l'ère d'Internet;
- La tenue d'un sondage auprès de tout le personnel portant sur divers leviers de mobilisation afin d'assurer la pertinence des actions prises dans ce domaine.

Les systèmes d'information

Les technologies de l'information (TI) contribuent à la réalisation de la mission de la Régie et à l'atteinte de ses objectifs. Elles constituent un levier essentiel dans l'évolution de l'organisation et de la prestation de services. Cette contribution s'inscrit dans un contexte où de nouvelles technologies ne cessent d'apparaître et dans lesquelles les attentes sont multiples. Parmi celles-ci, notons :

- Une préoccupation pour l'interopérabilité des systèmes informatiques des organisations;
- Une demande pour une prestation de services intégrée, des services partagés et la mise en place d'un guichet de services unique aux citoyens à l'échelle gouvernementale;
- Des exigences de performance et d'économie.

Un soutien continu et fiable pour les employés

De façon concrète, la Régie utilise les TI pour apporter un soutien continu et fiable aux employés, assurant ainsi le respect des engagements de la DSC. Elle a recours au potentiel des TI pour faire évoluer et pour bonifier son offre de services à la clientèle, de même que pour améliorer les échanges avec ses partenaires.

En 2005-2006, elle a mené des études et des travaux portant sur :

- La gestion intégrée de la prestation de services multimode : courrier, entrevue, téléphone, Internet et RVI, afin d'accroître l'utilisation des modes de prestation les plus efficients;
- La gestion des échanges électroniques avec les partenaires, afin de déterminer l'opportunité pour certains de ces échanges d'évoluer vers un mode plus mécanisé ou plus approprié;
- L'évolution de l'infrastructure d'intégration de ses systèmes, c'est-à-dire de l'ensemble des moyens technologiques par lesquels les systèmes communiquent entre eux;
- L'implantation d'une nouvelle solution de RVI avec reconnaissance de la voix, ce qui permettra à la Régie d'offrir à sa clientèle la possibilité de formuler différentes demandes et de réaliser des transactions simples en utilisant la parole;
- L'enrichissement de l'offre de services en ligne.

La Régie a également travaillé à la mise en place de solutions pour faciliter l'accès à l'information et soutenir les gestes opérationnels quotidiens. Les principales solutions sont :

- La GED, qui rehaussera l'accessibilité et le partage de l'information;
- La mise en place d'une interface unifiée, qui offrira une vision intégrée des interventions touchant le dossier d'un client.

En outre, la Régie a élaboré un cadre de gestion des TI, qui présente les grandes lignes de la gouvernance actuelle des TI, de même que les mécanismes de gestion qui y sont associés.

Le maintien et l'évolution du patrimoine technologique

En raison de la valeur importante de ses actifs informationnels[45] et de leur rôle considérable dans la livraison des services aux citoyens, la Régie planifie l'évolution de ses systèmes et de ses infrastructures et procède assidûment à leur entretien et à leur amélioration.

En 2005-2006, la Régie a effectué :

- L'élaboration d'un plan triennal d'évolution des systèmes qui supporte ses processus d'affaires et la mise à jour des plans d'évolution sectoriels et du plan d'évolution des infrastructures;
- La réalisation du bilan de santé de son système organisationnel le plus important, le système « Pensions ». Le bilan positif obtenu révèle un soutien adéquat aux activités du Régime;
- La migration des serveurs et des postes de développeurs vers la nouvelle version du système d'exploitation Windows 2003;
- La poursuite de la conversion d'une partie de ses systèmes à la technologie .NET;
- La migration des données d'archives des disques optiques vers des disques magnétiques, réduisant ainsi le temps de réponse lors de la consultation des documents archivés.

Une préoccupation constante pour la sécurité

La Régie est toujours préoccupée par la protection des renseignements personnels et confidentiels et ne cesse d'être proactive dans ce domaine. Plusieurs actions contribuent à assurer une sécurité adéquate :

- Une veille en temps réel des attaques cybernétiques;
- Un exercice annuel de relève informatique;
- L'élaboration d'un cadre de gestion opérationnelle de la sécurité;
- La tenue d'une campagne importante de sensibilisation à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information;
- L'arrivée d'une nouvelle application permettant des échanges sécuritaires de documents confidentiels via Internet, de personne à personne, entre la Régie et ses partenaires.

Les dépenses et les efforts consacrés

Pour l'exercice 2005-2006, un total de 31,4 millions de dollars a été alloué aux TI et a impliqué des efforts de plus de 65 000 jours-personnes.

Graphique 9 : **Dépenses en TI 2005-2006**

La portion « maintien de l'actif » couvre les besoins courants en traitement et en entretien des applications alors que la portion « développement » couvre les projets encadrant l'évolution des programmes et la transformation de la prestation de services.

45. De l'ordre de 300 millions de dollars selon la base des coûts actuels de reconstruction.

La revue financière

La politique de placement

À titre d'administratrice du fonds du Régime de rentes du Québec et considérant l'ampleur des sommes qu'elle confie annuellement à la CDP, la Régie s'est dotée, en 1998, d'une politique de placement[46] de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs poursuivis, les indices de mesure de la performance et les modalités de reddition de comptes. Elle définit également la répartition des différentes catégories de placements composant le portefeuille ainsi que les marges de manœuvre accordées à la CDP, afin de pouvoir tirer profit des occasions offertes par les marchés. Un comité du conseil d'administration se réunit au moins trois fois par année afin d'assurer un suivi de la politique.

Un taux de rendement de 18,1 % sur ses placements

Pour l'exercice 2005-2006, le rendement a été de 18,1 %, alors qu'il était de 10,7 % en 2004-2005. Fait à signaler, le rendement de cette année est encore supérieur au rendement global des indices de référence utilisés dans les différents marchés (ex. : S&P TSX, S&P 500, etc.), qui se situe à 16,8 %, et à l'hypothèse utilisée dans l'analyse actuarielle au 31 décembre 2003 (6,6 % pour l'exercice 2005-2006).

Les rendements annuels moyens sur des horizons de cinq et dix ans se chiffrent respectivement à 7,1 % et 8,9 %. Pour ce qui est des indices de référence sur cinq et dix ans, ils s'élèvent à 8,3 % et 8,9 %. Il est aussi intéressant de noter que le rendement annuel moyen des fonds du Régime depuis sa création en 1967 s'élève à 9,5 %.

Une réserve de 28,5 milliards de dollars

L'actif net du Régime a augmenté de 5,2 milliards de dollars au cours de l'année, passant de 23,3 milliards au 31 mars 2005 à 28,5 milliards à la fin du présent exercice. Cette augmentation est le résultat, principalement, de l'augmentation de la valeur marchande des placements au cours de l'exercice, du réinvestissement des excédents des cotisations perçues sur les prestations versées et des revenus de placement.

Le tableau 15 (page 86) présente la composition du portefeuille de référence ainsi que les rendements obtenus au cours des dernières années. Ce portefeuille a été modifié en cours d'exercice pour tenir compte de la création de nouvelles catégories de placements.

40 ans **Depuis 40 ans**, la Régie a connu cinq présidents :

- M. Robert de Coster (1965 à 1970),
- Me Gill Fortier (1970 à 1980),
- M. Claude Legault (1980 à 1998),
- M. Guy Morneau (1997 à 2004),
- M. Pierre Prémont (2004 à aujourd'hui).

46. La politique de placement a été élaborée en 1998, puis révisée en 2004 et 2006.

Tableau 15 : **Composition du portefeuille de placements et rendements obtenus**

Catégories de placements	Répartition du portefeuille		Rendements			
			1 an		5 ans	
	31 mars 2006	31 mars 2005	Fonds	Indices de référence	Fonds	Indices de référence
Valeurs à court terme	2,3 %	4,0 %	3,2 %	2,8 %	3,2 %	2,9 %
Obligations et dettes immobilières	29,0 %	32,3 %	5,4 %	4,9 %	7,9 %	7,0 %
Actions canadiennes	15,7 %	14,8 %	26,4 %	28,4 %	7,4 %	11,8 %
Actions américaines – non couvert*	5,3 %	4,9 %	8,6 %	7,7 %	(3,6) %	(2,1) %
Actions étrangères – non couvert*	4,7 %	4,5 %	19,8 %	20,0 %	2,0 %	3,3 %
Actions des marchés en émergence	0,8 %	0,7 %	42,0 %	42,2 %	12,4 %	16,1 %
Fonds de couverture	5,1 %	4,0 %	11,5 %	5,7 %	s. o.	s. o.
Québec mondial	17,0 %	17,0 %	23,8 %	23,5 %	8,5 %	8,4 %
Placements privés	4,4 %	4,4 %	29,0 %	15,0 %	s. o.	12,9 %
Participations et infrastructures	4,0 %	3,6 %	13,9 %	25,8 %	s. o.	s. o.
Immeubles	11,7 %	9,8 %	40,2 %	26,8 %	20,4 %	15,3 %
Global	**100 %**	**100 %**	**18,1 %**	**16,8 %**	**7,1 %**	**8,3 %**

* Indique que le portefeuille n'est pas couvert contre le risque relié à la variation du taux de change.

Les frais d'administration

De par la nature de ses activités et des différents fonds qu'elle gère, la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'administration de ses deux programmes et du CIRSE se sont élevées à 121 millions de dollars pour la dernière année, respectant ainsi le budget voté par le conseil d'administration. Le graphique 10 et le tableau 16 présentent la répartition des dépenses entre les trois fonds administrés par la Régie ainsi que la répartition par catégorie de dépenses, alors que le tableau 17 présente l'évolution des frais d'administration par fonds.

Graphique 10 : **Répartition des dépenses entre les trois fonds administrés**

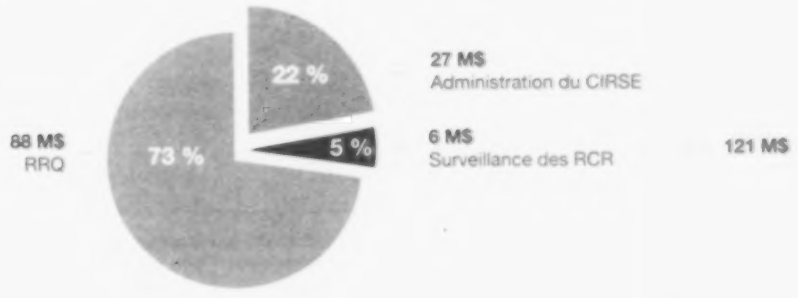


Tableau 16 : **Répartition des dépenses entre les différentes catégories**

Traitements et avantages sociaux	50,4 %
Courrier et communications	4,8 %
Services professionnels et techniques et expertises médicales	10,2 %
Entretien et location d'immeubles	4,3 %
Entretien et location informatique	2,4 %
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec	11,4 %
Amortissement des immobilisations	11,9 %
Frais de déplacement, fournitures, TAQ et autres	4,6 %
Total	**100,0%**

Tableau 17 : **Évolution des frais d'administration par fonds**

	31 mars 2006 (en milliers)	31 mars 2005 (en milliers)	31 mars 2004 (en milliers)
RRQ	87 527 $	86 904 $	87 602 $
Surveillance des RCR	6 316 $	5 093 $	5 189 $
Administration du CIRSE	27 034 $	25 355 $*	23 747 $*
Total	**120 877 $**	**117 352 $**	**116 538 $**

* Ce montant inclut également l'administration du régime de prestations familiales.

La Régie a une très grande préoccupation à l'égard du contrôle de ses coûts. Dans une optique de transparence, elle juge important d'informer la population sur l'évolution des coûts d'administration des deux programmes et du CIRSE.

Comme indiqué précédemment, le coût moyen par bénéficiaire du RRQ a poursuivi sa baisse et se situe à 56,62 $[47] en dollars constants de 2001, ce qui équivaut toutefois à 61,93 $ en dollars courants.

L'indicateur pour la surveillance des RCR est le coût par participant actif, non actif et bénéficiaire à un régime. Ce coût s'élève à 5,23 $ pour 2005-2006, comparativement à 4,35 $ en 2004-2005 et 4,57 $ en 2003-2004. L'augmentation du coût s'explique notamment par la hausse des dépenses en traitements, attribuable aux travaux portant sur le financement des régimes à prestations déterminées, et par l'augmentation des coûts relatifs aux services professionnels et techniques pour la représentation de la Régie devant les tribunaux.

En raison de l'universalité du nouveau programme, le coût unitaire par famille bénéficiaire pour l'administration du CIRSE a subi une baisse importante. Il s'établit à 31,62 $ en 2005-2006, alors qu'il était de 42,60 $ et 45,28 $ respectivement en 2004-2005 et 2003-2004.

47. Se referer à l'objectif stratégique 27 (page 57).

Le coût des produits et services

Depuis plusieurs années déjà, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût de ses produits et services. La direction et le conseil d'administration de la Régie sont informés régulièrement de l'évolution de ces coûts et du résultat des analyses.

Pour renforcer la gestion de ses opérations, la Régie a d'ailleurs complété récemment l'implantation d'un progiciel de gestion intégrée des ressources. Ce nouveau système permet de connaître en tout temps, plutôt qu'une fois par année, le coût de ses activités, projets, produits et services ou processus. L'implantation de ce système a été l'occasion de préciser les diverses notions de coût de revient utilisées, ce qui rend non pertinente la comparaison avec les résultats des années antérieures.

Une information accessible en tout temps

La méthode de calcul des coûts de revient des produits et services utilisée par la Régie s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes (tels les loyers, les amortissements, les coûts informatiques, etc.) peut différer d'un organisme à l'autre. Il convient donc de faire preuve de prudence dans la comparaison des coûts.

Tableau 18 : **Coûts des produits et services du RRQ**

Produits et services	Coût 2005-2006 (en millions)	Coût unitaire 2005-2006
La rente de retraite	21,0 $	18,56 $ / bénéficiaire
Les rentes d'invalidité	16,7 $	230,08 $ / bénéficiaire
Les prestations de survivants	11,6 $	33,39 $ / bénéficiaire
Le Registre des cotisants	24,6 $	6,62 $ / cotisant
Les renseignements sur le RRQ	9,6 $	13,37 $ / appel reçu
La promotion de l'autonomie financière à la retraite	2,3 $	0,39 $ / adulte
Total	**85,8 $**	s. o.

Tableau 19 : **Coûts des produits et services liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale***

Produits et services	Coût 2005-2006 (en millions)	Coût unitaire 2005-2006
La demande de pension étrangère	1,4 $	372,74 $ / demande de pension étrangère
Le certificat d'assujettissement	0,3 $	118,06 $ / certificat d'assujestissement
Total	**1,7 $**	s. o.

* Le coût de revient lié à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale est présenté en fonction de ses deux composantes afin de fournir une information plus détaillée.

Tableau 20 : **Coûts des produits et services des RCR**

Produits et services	Coût 2005-2006 (en millions)	Coût unitaire 2005-2006
Les renseignements sur les RCR	1,0 $	69,68 $ / appel reçu
La surveillance des RCR	5,3 $	4,36 $ / participant et bénéficiaire
Total	**6,3 $**	s. o.

Tableau 21 : **Coûts des produits et services du CIRSE**

Produits et services	Coût 2005-2006 (en millions)	Coût unitaire 2005-2006
Le paiement de soutien aux enfants	17,9 $	12,19 $ / enfant bénéficiaire
Le supplément pour enfant handicapé	2,8 $	99,31 $ / enfant handicapé
Les renseignements sur le CIRSE	6,3 $	10,65 $ / appel reçu
Total	**27,0 $**	s. o.

40 ans **Depuis 40 ans**, la Régie a perçu 99 milliards de dollars en cotisations, elle a versé 108 milliards de dollars en prestations et ses investissements lui ont rapporté 37 milliards de dollars en intérêts.

États financiers

Aperçu des états financiers 93

Rapport de la direction 96

Rapport du vérificateur 97

États financiers 98

Aperçu des états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2006

La Régie présente des états financiers en tant qu'administratrice de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Fonds du Régime de rentes du Québec

Actif net du Régime : 28,5 milliards de dollars

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime à même les revenus de placement et les cotisations. L'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2006 s'est soldé par une augmentation importante de l'actif net de 5,2 milliards de dollars. Celle-ci est encore une fois essentiellement attribuable à l'augmentation des revenus de cotisation et aux revenus de placement gagnés au cours de l'exercice.

Cette augmentation importante a permis de procéder à l'acquisition d'unités de dépôts à participation additionnelles pour un montant de 2,7 milliards de dollars au cours de l'exercice. Il s'agit d'un nouveau montant record pour la Régie.

Au 31 mars 2006, le Régime avait ainsi accumulé un actif net de 28,5 milliards de dollars, soit 3,6 fois le montant des rentes et des prestations de l'exercice. Les fonds excédentaires sont confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Les rendements exceptionnels des trois derniers exercices ont permis de faire augmenter de façon substantielle l'actif net du Régime. En effet, celui-ci est passé de 15,4 milliards de dollars au 31 mars 2003 à 28,5 milliards de dollars au 31 mars 2006, soit une augmentation de 13,1 milliards de dollars (85 %) en trois ans.

Cotisations au Régime : 8,9 milliards de dollars

Le Régime est financé par les cotisations des travailleurs et des employeurs, lesquelles sont perçues par Revenu Québec. Comparativement à l'exercice précédent, les revenus de cotisation ont augmenté d'environ 4,9 %. Cette hausse est attribuable à la bonne performance de l'économie (augmentation du nombre de cotisants et augmentation du revenu moyen cotisable).

Revenus de placement - net : 4,3 milliards de dollars

Au cours de l'exercice, le rendement global sur les sommes déposées à la Caisse de dépôt et placement du Québec a été de 18,1 %, comparativement à 10,7 % pour l'exercice 2004-2005 et à 24,7 % pour l'exercice 2003-2004. Le rendement annuel moyen depuis la création du Régime de rentes du Québec s'établissait à 9,5 % au 31 mars 2006.

On peut qualifier d'exceptionnels les rendements obtenus au cours des trois dernières années puisque le rendement espéré selon l'analyse actuarielle variait entre 5,9 % et 6,6 % au cours de cette même période.

Rentes et prestations : 7,9 milliards de dollars

L'augmentation de 4,7 % au cours de l'exercice 2005-2006 est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de bénéficiaires, à l'indexation des rentes du 1er janvier 2005, qui a eu un plein effet au cours de l'exercice, et à l'indexation du 1er janvier 2006.

Frais d'administration : 87,5 millions de dollars

Les frais pour administrer le Régime sont de 87,5 millions de dollars en 2005-2006, comparativement à 86,9 millions en 2004-2005. Certaines particularités en 2005-2006 se rattachant aux postes des frais d'administration sont à souligner :

- Traitements et avantages sociaux : 41 855 000 $

La diminution de 3,2 millions de dollars de ces frais en 2005-2006 s'explique principalement par la mise en opération complète d'un nouveau système de suivi des efforts des employés. Ce système permet maintenant à la plupart des employés de saisir les données sur les efforts qu'ils consacrent à des activités opérationnelles, des projets ou des activités organisationnelles. Il permet ainsi à la Régie de mieux mesurer leurs efforts et de les valoriser selon la rémunération réelle de chaque employé.

Ce nouveau mécanisme de mesure des efforts a permis de mieux évaluer le coût de ces efforts consacrés par les employés à des projets de nature capitalisable, et de constater ainsi que la portion des salaires capitalisables était plus élevée en 2005-2006. En contrepartie, la portion allouée à la dépense était moins élevée.

- Services professionnels et techniques : 7 002 000 $

La principale raison de l'augmentation de 3,1 millions de dollars en 2005-2006 est attribuable à la mise en opération complète d'un nouveau système de suivi des efforts des consultants engagés par la Régie pour des projets ou des activités opérationnelles. Ce système permet de valoriser ces efforts selon le coût réel de chaque contrat. Il s'agit du même système de suivi des efforts que celui des employés.

Ce nouveau mécanisme de mesure des efforts a permis de mieux évaluer le coût de ces efforts consacrés par les consultants à des projets de nature capitalisable, et de constater ainsi que la portion des coûts capitalisables était moins élevée en 2005-2006. En contrepartie, la portion allouée à la dépense était plus élevée.

Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

L'exercice se termine avec un surplus de 1,6 million de dollars. Ce surplus résulte en majeure partie de l'augmentation des revenus de droits, des revenus relatifs à l'administration de tutelles et du rendement attribué sur l'encaisse basé sur les rendements des fonds de la Régie confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Les frais d'administration ont pour leur part augmenté de 1,2 million de dollars. Cette augmentation s'explique avant tout par l'accroissement des efforts consacrés à certaines activités, par l'engagement de consultants et par les nombreuses publications pour promouvoir et administrer les régimes complémentaires de retraite.

Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)

Les résultats du fonds sont en équilibre. Les frais d'administration ont pour leur part augmenté de 1,7 million de dollars. Cette augmentation est principalement attribuable au fait que les employés salariés et les contractuels ont consacré davantage d'efforts en 2005-2006 aux opérations courantes puisque le CIRSE était en opération seulement pour une partie de l'exercice 2004-2005.

Des investissements en immobilisations de 3,9 millions de dollars ont également été nécessaires pour poursuivre le travail d'adaptation des systèmes informatiques.

Rapport de la direction

Les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement, en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. Le Bureau de l'audit interne procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Régie.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

L'actuaire en chef de la Régie procède, conformément aux normes actuarielles reconnues, à une analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec tous les trois ans. Cette analyse donne de l'information sur la capacité du Régime à verser les prestations à long terme et détermine le taux de cotisation d'équilibre. Ces éléments figurent par la suite dans les états financiers du fonds du Régime de rentes du Québec. L'actuaire en chef présente l'analyse actuarielle au président-directeur général, qui la transmet au ministre responsable de la Régie pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de performance dont la majorité des membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des fonds administrés par la Régie, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de performance pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Pierre Prémont Claude Lantier

Pierre Prémont, MBA, Ph. D., CA
Président-directeur général

Claude Lantier, CA
Directeur des ressources financières et matérielles

Québec, le 10 mai 2006

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du fonds du Régime de rentes du Québec au 31 mars 2006 et l'état des revenus et dépenses et de l'actif net ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. J'ai aussi vérifié les bilans du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite et du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2006; l'état des revenus et des dépenses et du solde du fonds ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite de même que l'état des revenus et des dépenses ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds de la Régie au 31 mars 2006 ainsi que de leurs revenus et dépenses et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 10 mai 2006

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

REVENUS, DÉPENSES ET ACTIF NET DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2006
(en milliers de dollars)

	2006	2005
REVENUS		
Cotisations au Régime	8 881 768	8 460 971
Revenus de placement - net (note 6)	4 342 253	2 215 591
Autres revenus	2 093	2 037
	13 226 114	10 678 599
DÉPENSES		
Rentes et prestations		
Rentes de retraite	5 686 575	5 383 433
Rentes de conjoint survivant	1 427 293	1 393 202
Rentes d'invalidité	689 922	671 789
Rentes d'orphelin	16 407	16 357
Rentes d'enfant de cotisant invalide	9 516	9 490
Prestations de décès	89 909	90 678
	7 919 622	7 564 949
Remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3 249	3 504
	7 922 871	7 568 453
Frais d'administration (note 7)	87 527	86 904
	8 010 398	7 655 357
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	5 215 716	3 023 242
ACTIF NET DU RÉGIME AU DÉBUT	23 264 757	20 241 515
ACTIF NET DU RÉGIME À LA FIN	28 480 473	23 264 757

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

BILAN AU 31 MARS 2006
(en milliers de dollars)

	2006	2005
ACTIF		
À recevoir des autres fonds administrés par la Régie des rentes du Québec	242	-
Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	29 128 592	23 599 601
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	86 698	1 009
Débiteurs	23 577	21 903
Immobilisations (note 9)	34 785	34 475
	29 273 894	23 656 988
PASSIF		
Chèques en circulation moins l'encaisse (note 10)	47 466	45 325
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 10)	590 865	195 109
Créditeurs	132 365	125 704
Dû aux autres fonds administrés par la Régie des rentes du Québec	-	4 028
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 13)	22 725	22 065
	793 421	392 231
ACTIF NET DU RÉGIME (note 2)	28 480 473	23 264 757
	29 273 894	23 656 988

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2006
(en milliers de dollars)

	2006	2005
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des revenus sur les dépenses	5 215 716	3 023 242
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Augmentation de la juste valeur des dépôts à participation	(2 850 840)	(1 115 606)
Perte sur disposition d'immobilisations	1	144
Amortissement des immobilisations	9 309	8 268
Amortissement des immobilisations attribué aux autres fonds	2 141	1 863
	2 376 327	1 917 911
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	(45 457)	117 769
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	2 330 870	2 035 680
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		
Produit de la vente d'immobilisations	14	17
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations	(11 775)	(14 895)
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(11 761)	(14 878)
Flux de trésorerie liés aux activités de placement		
Sorties de fonds nettes relatives à l'acquisition de dépôts à participation et aux activités de placement	(2 717 006)	(2 435 003)
Diminution nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(397 897)	(414 201)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	(240 434)	173 767
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 14)	(638 331)	(240 434)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

REVENUS, DÉPENSES ET SOLDE DU FONDS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2006
(en milliers de dollars)

	2006	2005
REVENUS		
Droits	6 337	6 269
Tutelle et liquidation	270	8
Autres	76	48
	6 683	6 325
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec (note 4)	1 218	596
	7 901	6 921
DÉPENSES		
Frais d'administration (note 4)		
Traitements et avantages sociaux	4 413	3 836
Courrier et communications	178	85
Frais de déplacement	51	36
Services professionnels et techniques	675	264
Entretien et location d'immeubles	235	210
Entretien et location informatique	100	109
Fournitures	24	22
Autres dépenses	9	24
Créances irrécouvrables	7	2
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	180	276
Amortissement des immobilisations du fonds	95	229
Honoraires de tutelle et de liquidation de régimes	349	-
	6 316	5 093
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	1 585	1 828
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	6 999	5 171
SOLDE DU FONDS À LA FIN	8 584	6 999

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

BILAN AU 31 MARS 2006
(en milliers de dollars)

	2006	2005
ACTIF		
Encaisse	9 258	7 172
Débiteurs	161	114
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	-	396
Immobilisations (note 9)	161	202
	9 580	7 884
PASSIF		
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	93	-
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 13)	903	885
	996	885
SOLDE DU FONDS	8 584	6 999
	9 580	7 884

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2006
(en milliers de dollars)

	2006	2005
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des revenus sur les dépenses	1 585	1 828
Élément sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations du fonds	95	229
	1 680	2 057
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	460	(3)
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	2 140	2 054
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		
Sorties de fonds relatives à l'acquisition et aux activités d'investissement en immobilisations	(54)	(78)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	2 086	1 976
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	7 172	5 196
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 14)	9 258	7 172

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2006
(en milliers de dollars)

	2006	2005
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec	27 030	25 355
Autres revenus	4	-
	27 034	25 355
DÉPENSES		
Frais d'administration (note 4)		
Traitements et avantages sociaux	14 594	14 204
Courrier et communications	1 838	2 536
Frais de déplacement	184	162
Services professionnels et techniques	2 938	1 274
Expertises médicales externes	10	10
Entretien et location d'immeubles	1 219	1 352
Entretien et location informatique	741	729
Fournitures	110	318
Autres dépenses	39	86
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	212	212
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 961	1 587
Amortissement des immobilisations du fonds	2 814	2 450
	26 660	24 920
Frais financiers		
Intérêts sur billet à payer à court terme	79	36
Intérêts sur billet à payer à long terme	293	357
Autres frais d'intérêts	2	42
	374	435
	27 034	25 355
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	-	-

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

BILAN AU 31 MARS 2006
(en milliers de dollars)

	2006	2005
ACTIF		
À recevoir du gouvernement du Québec	919	-
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	-	3 632
Immobilisations (note 9)	11 783	10 662
	12 702	14 294
PASSIF		
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	149	-
Frais courus	70	179
Dû au gouvernement du Québec	-	2 513
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 13)	1 020	944
Billets à payer (note 11)	11 463	10 658
	12 702	14 294

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2006
(en milliers de dollars)

	2006	2005
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des revenus sur les dépenses	-	-
Élément sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations du fonds	2 814	2 450
	2 814	2 450
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	316	(585)
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	3 130	1 865
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		
Sorties de fonds relatives à l'acquisition et aux activités d'investissement en immobilisations	(3 935)	(2 624)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement		
Rentrées de fonds provenant des billets à payer	2 733	2 549
Remboursement des billets à payer	(1 928)	(1 790)
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de financement	805	759
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	-	-
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début et à la fin (note 14)	-	-

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2006
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie a été créée en 1965 par la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (1965, chapitre 24). Elle veille à l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (L.R.Q., chapitre R-15.1) et elle administre la mesure pour le versement d'un montant au titre de crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, prévu par la *Loi donnant suite au discours sur le budget du 30 mars 2004* (L.Q.,2005 chapitre 1), qui modifie la *Loi sur les impôts* (L.R.Q., chapitre I-3).

La Régie est exempte d'impôts et de taxes en tant que mandataire de l'État.

2. Description des programmes administrés par la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, les lecteurs et les lectrices devront se référer à la loi applicable selon le cas.

I) Régime de rentes du Québec

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec est un programme obligatoire. Il a pour objectif d'assurer aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge une protection de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime est financé par les cotisations qui sont payées en parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes doivent verser les deux parts.

Le Régime utilise un mode de financement dit par capitalisation partielle, c'est-à-dire que les cotisations de l'année servent à payer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant, dans un contexte de vieillissement de la population, de stabiliser le financement du Régime et de protéger le Régime des fluctuations économiques. L'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec représente une réserve de fonds accumulés pour le paiement des rentes et des prestations, le remboursement de prestations d'aide sociale et les frais d'administration du Régime. Cet actif net ne couvre pas la valeur actualisée des rentes et prestations acquises et à payer. Au 31 mars 2006, l'actif net du Régime est de 28,5 milliards de dollars (2005 : 23,3 milliards de dollars), soit 3,6 fois le montant des rentes et des prestations de l'exercice 2005-2006.

Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 2003, en tenant compte du taux de cotisation fixé à 9,9 % depuis 2003, le Régime sera en mesure de verser les rentes et prestations, payer les frais d'administration du Régime et rembourser le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale des prestations d'aide sociale dues durant toute la période de projection, soit jusqu'en 2055. Toutefois, la réserve (l'actif net du Régime) devrait atteindre un niveau inférieur à deux fois les sorties de fonds annuelles à compter de 2048. Les analyses actuarielles étant réalisées tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime au 31 décembre 2006.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on peut également se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation applicable aux années futures, qui serait nécessaire pour maintenir constant à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles. Le taux d'équilibre est un indicateur d'une situation idéale pour le financement du Régime. Un certain écart entre le taux de cotisation légal et le taux d'équilibre peut être toléré. Cette « zone de tolérance » est estimée à 0,3 point de pourcentage par l'actuaire en chef de la Régie. De plus, étant donné que plusieurs facteurs conjoncturels peuvent faire varier le taux d'équilibre d'une analyse actuarielle à l'autre, ce dernier est d'avis qu'il faut constater un écart supérieur à la zone de tolérance lors de deux analyses actuarielles consécutives avant qu'il soit nécessaire de modifier le Régime.

Selon les hypothèses de l'analyse actuarielle de 2003, ce taux d'équilibre est de 10,3 %, soit une différence de 0,4 point par rapport au taux de cotisation de 9,9 % fixé par la Loi. Cet écart, qui est supérieur à la zone de tolérance de 0,3 point, est constaté pour la première fois dans une analyse actuarielle.

Si le taux d'équilibre était appliqué à partir de maintenant, la réserve serait plus élevée et générerait suffisamment de revenus de placement pour combler l'écart qui apparaît lorsque les cotisations deviennent inférieures aux sorties de fonds. Elle croîtrait alors au même rythme que les sorties de fonds, maintenant stable à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles.

Au moins tous les six ans, une consultation publique doit être tenue pour examiner l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'opportunité de modifier tant les prestations prévues que le taux de cotisation. La dernière consultation a eu lieu en 2004.

Rente de retraite

La rente de retraite est payable à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable. Il est ajusté de 1/2 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à compter de 65 ans est de 844,58 $ au 31 mars 2006.

Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime de rentes du Québec pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années et d'un maximum de dix années. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant et les gains admissibles et cotisations de la personne décédée. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à un conjoint survivant est de 716,31 $ au 31 mars 2006.

Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est payable à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains admissibles et les cotisations de la personne invalide. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable est de 1 031,02 $ au 31 mars 2006.

Rentes d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide

Pour les nouveaux bénéficiaires, au 31 mars 2006, les rentes d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide sont de 63,65 $ par mois et elles sont versées pour chacun des enfants mineurs du cotisant décédé ou invalide.

Prestation de décès

La prestation de décès est payable en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est payable aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2006 était de 2,3 %.

II) Régimes complémentaires de retraite

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite.

III) Programmes du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le programme de prestations familiales en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* pour la période se terminant le 31 décembre 2004 et les mesures du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Le 1er janvier 2005, le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants a remplacé le programme de prestations familiales. Un montant est versé aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Ce montant varie selon le type de famille (monoparentale ou biparentale), le nombre d'enfants admissibles et le revenu familial de l'année précédente. Un supplément est également versé pour les enfants handicapés admissibles.

La Régie s'occupe des relations avec la clientèle ainsi que de la mise en paiement du Soutien aux enfants.

3. Conventions comptables

Les états financiers ont été préparés par la direction de la Régie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition. Les immobilisations du type « développement de systèmes informatiques » sont constituées des coûts capitalisés de main-d'œuvre directs, des intérêts et des autres coûts directement rattachés au développement des systèmes jusqu'à la date de mise en service.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée probable d'utilisation :

- Ameublement et équipement de bureau — 5 à 7 ans
- Équipement et logiciels informatiques — 3 à 7 ans
- Matériel roulant — 3 ans
- Développement de systèmes informatiques — 5 à 7 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à vue sont comptabilisés au coût d'acquisition. Les dépôts à participation sont comptabilisés à la juste valeur. Celle-ci est établie à partir de la juste valeur d'une unité déterminée par la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Cotisations au Régime

Revenu Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les verse à cette dernière régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Revenus de placement - net

La Régie comptabilise les intérêts et les pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation par Revenu Québec. Ces montants représentent la meilleure estimation. Ils sont provisoires et demeurent susceptibles de correction. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

4. Partage des frais d'administration et attribution de rendement entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec

Le mode de partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a réellement consacrés à chaque fonds ou d'autres indicateurs appropriés.

La trésorerie et les équivalents de trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite sont confiés au fonds du Régime de rentes du Québec, qui s'occupe de les placer à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue est attribué au fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite.

5. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par Revenu Québec

Revenu Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le Régime. Dans le cadre de ce mandat, il facture à la Régie des frais d'administration ainsi que d'autres frais reliés aux comptes à recevoir qu'il doit supporter. Ces frais sont déterminés en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec. L'évaluation est faite tous les cinq ans. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, les frais d'administration s'élèvent à 13 803 000 $ (2005 : 13 559 000 $). Entre deux évaluations, les frais sont indexés en fonction de différents indices.

Revenu Québec a complété au cours de l'exercice 2005-2006 les différentes évaluations prévues. Il résulte de ces analyses que Revenu Québec était justifié de suspendre la facturation des frais inhérents aux comptes à recevoir depuis le début de l'exercice 2003-2004. La nouvelle tarification s'appliquera à compter du prochain exercice financier et inclura des frais inhérents aux comptes à recevoir.

6. Revenus de placement - net du fonds du Régime de rentes du Québec

	2006	2005
REVENUS		
Dépôt de la Régie des rentes du Québec à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenus sur dépôts à participation	1 015 532	837 361
Intérêts sur dépôts à vue	2 444	3 834
	1 017 976	841 195
Intérêts et pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation	32 790	16 661
Autres intérêts	19	52
	1 050 785	857 908
DÉPENSES		
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(3 896)	(1 186)
Intérêts sur rentes et prestations	(970)	(1 039)
Rendement attribué au fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (note 4)	(1 218)	(596)
Intérêts sur découverts bancaires	(2)	(4)
Pertes de change	(32)	-
Autres intérêts	(19)	-
	(6 137)	(2 825)
	1 044 648	855 083
Modification de la juste valeur des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Augmentation de la juste valeur des dépôts à participation	2 850 840	1 115 606
Gains nets sur vente de placements	446 765	244 902
	3 297 605	1 360 508
	4 342 253	2 215 591

7. Frais d'administration du fonds du Régime de rentes du Québec

	2006	2005
Traitements et avantages sociaux	41 855	45 076
Courrier et communications	3 785	3 882
Frais de déplacement	763	624
Services professionnels et techniques	7 002	3 900
Expertises médicales externes	1 718	1 716
Entretien et location d'immeubles	3 784	3 600
Entretien et location informatique	2 092	2 554
Fournitures	697	572
Autres dépenses	98	198
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec (note 5)	13 803	13 559
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 713	1 556
Trop-payé de rentes et prestations	709	1 304
Créances irrécouvrables	199	95
Amortissement des immobilisations	9 309	8 268
	87 527	86 904

8. Sommes du fonds particulier du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

	2006	2005
Dépôts au fonds particulier de la Régie des rentes du Québec à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Dépôts à participation	29 022 539	23 454 693
Revenus de placement à recevoir	106 053	144 908
	29 128 592	23 599 601

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Régie à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier à la fin de chaque mois. Au 31 mars 2006, la Régie possédait 28 617 497 unités de participation (2005 : 25 768 928).

Coût d'acquisition des unités	24 020 316	21 303 310

Les états financiers vérifiés des sommes du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec au 31 décembre 2005 sont disponibles au public et fournissent plus de détails sur les placements détenus.

9. Immobilisations

	2006			2005
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Fonds du Régime de rentes du Québec				
Ameublement et équipement de bureau	5 090	4 332	758	778
Équipement et logiciels informatiques	27 641	22 816	4 825	5 237
Matériel roulant	61	61	-	20
Améliorations locatives	4 502	2 756	1 746	1 454
Développement de systèmes informatiques	87 010	59 554	27 456	26 986
	124 304	89 519	34 785	34 475
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite				
Développement de systèmes informatiques	1 809	1 648	161	202
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants				
Ameublement et équipement de bureau	48	48	-	-
Équipement et logiciels informatiques	166	166	-	-
Développement de systèmes informatiques	33 576	21 793	11 783	10 662
	33 790	22 007	11 783	10 662

Les acquisitions de l'exercice sont :

	Acquisitions avant intérêts	Intérêts capitalisés	Acquisitions totales
Fonds du Régime de rentes du Québec	11 775	-	11 775
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite	54	-	54
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	3 882	53	3 935

Des immobilisations ayant une valeur nette comptable de 15 067 $ ont été disposées au cours de l'exercice dans le fonds du Régime de rentes du Québec. Le produit de disposition a été de 14 067 $.

10. Avances et emprunts bancaires

Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec ne comportent pas de garantie et sont limitées à 650 millions de dollars. Elles portent intérêt au taux du dépôt à vue établi quotidiennement majoré de 0,05 %. L'entente vient à échéance le 4 janvier 2008.

Autres emprunts bancaires

Au 31 mars 2006, la Régie disposait d'une marge de crédit bancaire sans garantie de 50 millions de dollars renouvelable annuellement le 1er septembre 2006. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel.

11. Billets à payer

	2006	2005
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants		
Emprunt à court terme	6 496	3 763
Emprunt à long terme	4 967	6 895
	11 463	10 658

Emprunt à court terme

L'emprunt sur billet du Fonds de financement du gouvernement du Québec à 3,87 % vient à échéance le 1er mai 2006. Il est contracté pour financer le développement des systèmes informatiques du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, la Régie agissant à titre de mandataire du gouvernement.

Emprunt à long terme

L'emprunt à long terme sur billet du Fonds de financement du gouvernement du Québec porte intérêt au taux de 3,83 % jusqu'au 1er juin 2008.

Les remboursements de capital prévus au cours des cinq prochains exercices pour cet emprunt à long terme s'établissent comme suit :

2007 : 2 141 515 $
2008 : 2 246 749 $
2009 : 578 607 $
2010 : - $
2011 : - $

Garantie du gouvernement du Québec

Afin d'assurer le paiement du capital et des intérêts, la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine est autorisée par le gouvernement à verser à la Régie les sommes requises après s'être assurée que les fonds concernés ne peuvent légalement s'acquitter de leurs obligations.

12. Juste valeur des instruments financiers

Autres éléments d'actif et de passif

La juste valeur de l'encaisse, des dépôts à vue, des cotisations à recevoir ou à rembourser, des débiteurs, des dus par le fonds du Régime de rentes du Québec ou aux autres fonds, du montant dû par le gouvernement du Québec, des chèques en circulation, des avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec, des créditeurs, des frais courus et du billet à payer à court terme est équivalente à la valeur comptable étant donné la courte période avant leur échéance.

Emprunt à long terme

Au 31 mars 2006, la juste valeur du billet à long terme du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants s'établit à 5 037 131 $ compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres à taux fixe semblables.

13. Avantages sociaux

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite du personnel d'encadrement. Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux résultats de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 2 689 167 $ (2005 : 2 078 737 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie, vacances et autres

	2006	2005
Fonds du Régime de rentes du Québec		
Solde au début	22 065	21 292
Dépenses	7 796	7 516
Utilisation	(7 136)	(6 743)
Solde à la fin	22 725	22 065
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite		
Solde au début	885	987
Dépenses	318	206
Utilisation	(300)	(308)
Solde à la fin	903	885
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants		
Solde au début	944	896
Dépenses	466	442
Utilisation	(390)	(394)
Solde à la fin	1 020	944

14. Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2006	2005
Fonds du Régime de rentes du Québec		
Chèques en circulation moins l'encaisse	(47 466)	(45 325)
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(590 865)	(195 109)
	(638 331)	(240 434)
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite		
Encaisse	9 258	7 172

Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Ce fonds ne dispose d'aucune trésorerie ou équivalent de trésorerie puisque c'est le fonds du Régime de rentes du Québec qui administre ce programme. Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour ce fonds.

Le tableau suivant donne les intérêts versés au cours de l'exercice. Ces intérêts sont déjà inclus dans les catégories de dépenses de chaque fonds, présentées à l'état des résultats ou dans des notes complémentaires aux états financiers :

	2006	2005
Fonds du Régime de rentes du Québec	5 263	2 566
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	454	210

15. Engagements contractuels

La Régie a déjà conclu, pour l'exercice 2007 et les suivants, des contrats d'un montant de 42 722 500 $ avec divers fournisseurs, y compris une somme de 100 000 $ liée aux projets de développement des systèmes informatiques du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

16. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2005 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour 2006.

Annexes

Annexe 1 : Les statistiques 119

Annexe 2 : Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2006 125

Annexe 3 : Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 129

Annexe 1
Les statistiques

Volet - Régime de rentes du Québec

Cotisations au RRQ

	2006	2005	2004
Taux de cotisation au Régime pour un salarié	4,95 %	4,95 %	4,95 %
Cotisation maximale pour un salarié	1 910,70 $	1 861,20 $	1 831,50 $
Taux de cotisation au Régime pour un travailleur autonome	9,90 %	9,90 %	9,90 %
Cotisation maximale pour un travailleur autonome	3 821,40 $	3 722,40 $	3 663,00 $

Indexation des rentes

	2006	2005	2004
Taux d'indexation des rentes	2,3 %	1,7 %	3,2 %

Relevés de participation

	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Nombre de relevés de participation émis - total	1 128 094	1 103 648	1 107 816
Nombre de relevés de participation émis à l'initiative de la Régie	984 464	961 583	956 932

Partage des revenus de travail

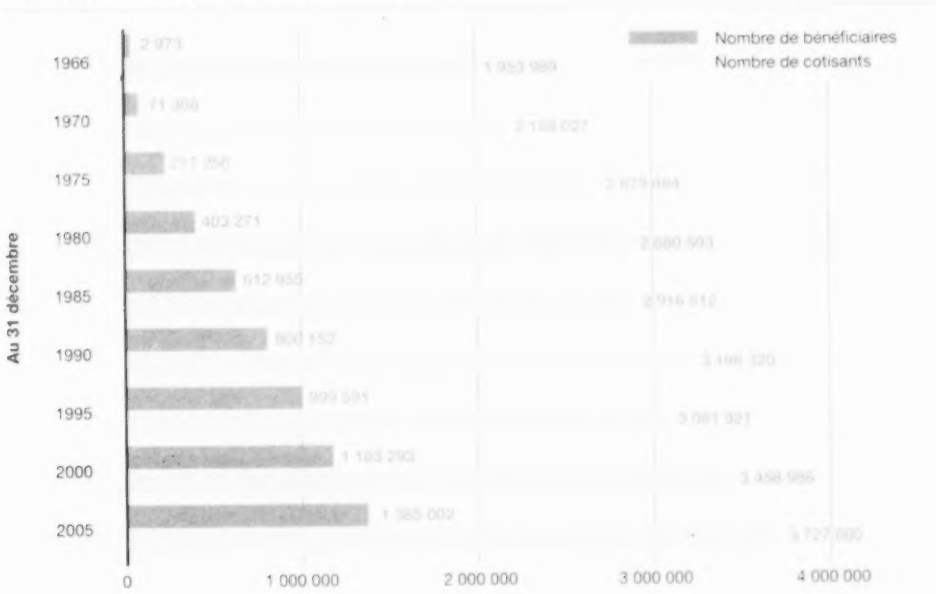
	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Nombre de partages effectués	8 551	8 673	9 383
Nombre de simulations de partage effectuées	5 333	4 751	4 786

Prestations émises

Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 mars 2006	Rente mensuelle versée (moyenne)	Somme versée (en millions)
Rente de retraite	84 984	1 152 994	419,00 $	5 687 $
Rente de conjoint survivant	17 917	331 861	364,73 $	1 427 $
Rente d'invalidité	11 141	66 210	789,85 $	690 $
Rente d'orphelin	2 612	18 917	63,65 $	16 $
Rente d'enfant de cotisant invalide	2 264	8 038	63,65 $	10 $
Prestation de décès	38 572	s. o.	s. o.	90 $
Total*	**142 907**	**1 398 135**	**s. o.**	**7 920 $**

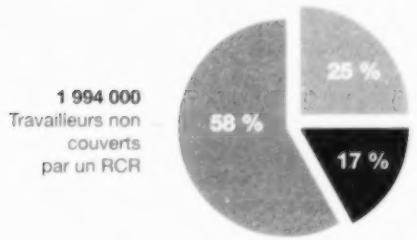
* Dans le total, les bénéficiaires dont les rentes sont combinées (14 583 nouveaux bénéficiaires en 2005-2006 et 179 885 bénéficiaires au 31 mars 2006) ne sont comptés qu'une seule fois.

Évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants



Volet - Régimes complémentaires de retraite

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec* au 31 décembre 2005



* Estimation du nombre de travailleurs du Québec au 31 décembre 2005 : 3 443 000.

** De ce nombre, 144 000 sont assujettis à la Loi RCR. Ils participent à quelque 1 600 RCR.

Les RCR surveillés par la Régie

	RRS	Autres RCR à cotisation déterminée	RCR à prestations déterminées	Total
Nombre de RCR surveillés* par la Régie au 31 mars 2006	14	660	997	1 671
Nombre de participants actifs**	25 000	64 000	540 000	629 000
Nombre de participants et de bénéficiaires**	25 000	81 000	1 102 000	1 208 000
Nombre d'employeurs distincts estimé au 31 mars 2006	665	1 375	26 180	28 190
Actifs (millions de dollars)**	300	2 300	75 200	77 800

* Cela regroupe les RCR actifs ainsi que les RCR en voie d'enregistrement, de fusion totale, de terminaison ou de changement d'autorité de surveillance.

** Selon les plus récentes déclarations annuelles de renseignements à la Régie (la majorité date de 2004).

Les CRI et les FRV surveillés par la Régie

	CRI	FRV
Nombre de contrats types surveillés par la Régie au 31 mars 2006	607	417
Nombre d'émetteurs	74	53
Nombre d'agents d'émetteurs	160	128

La surveillance des aspects financiers

	Surveillance financière (Déclaration annuelle de renseignements)	Surveillance actuarielle (Rapport sur l'évaluation actuarielle)
Nombre de régimes pour lesquels la Régie a complété une vérification	157	426
Nombre de régimes ayant fait l'objet d'interventions correctives	11	27
Participants et bénéficiaires des régimes ayant fait l'objet d'interventions correctives	2 469	9 455
Principaux problèmes décelés	• Cotisation patronale non versée • Modification au régime qui n'a pas été transmise à la Régie	• Cotisation patronale mal établie • Degré ou hypothèses de solvabilité mal établis • Régime non solvable dont la situation financière risque de se détériorer

La surveillance pour la protection des droits des participants et des bénéficiaires

	RCR	CRI	RRS
Nombre d'enregistrements de nouveaux régimes ou contrats types	32	34	27
Nombre d'enregistrements de demandes de modification	784	69	41
Nombre de demandes de terminaison reçues	119*	37	27

* Inclut 70 demandes de conversion en RRS (comparativement à 44 en 2004-2005)

La surveillance de la bonne administration des régimes

Pourcentage d'administrateurs de régimes ayant fourni les documents prescrits périodiques sans pénalité	93 %
Nombre de régimes en défaut de produire leurs documents prescrits périodiques au 31 mars 2006	50 (environ 3 %)
Nombre d'interventions relatives à la composition des comités de retraite chargés d'administrer les régimes	17
Nombre d'administrations provisoires décrétées en 2005-2006	4
Nombre de régimes sous administration provisoire au 31 mars 2006	13

Les renseignements

Nombre de demandes d'information auxquelles la Régie a répondu et fourni une aide individuelle à un participant, un bénéficiaire ou l'équivalent	2 526
Nombre de demandes d'information auxquelles la Régie a répondu et fourni une aide susceptible de viser un groupe d'individus	3 758
Nombre de séances d'information offertes dans le cadre du Programme de formation des membres de comités de retraite*	8
Nombre de personnes qui ont assisté aux séances d'information offertes dans le cadre du Programme de formation des membres de comités de retraite*	159

* Une séance d'information a été donnée en plus à un groupe particulier d'une vingtaine de personnes.

Volet – Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Sommes versées en 2005-2006*

Type de paiement	Somme versée (en millions)
Paiement de soutien aux enfants	1 983 $
Supplément pour enfant handicapé	47 $
Somme totale versée	**2 030 $**

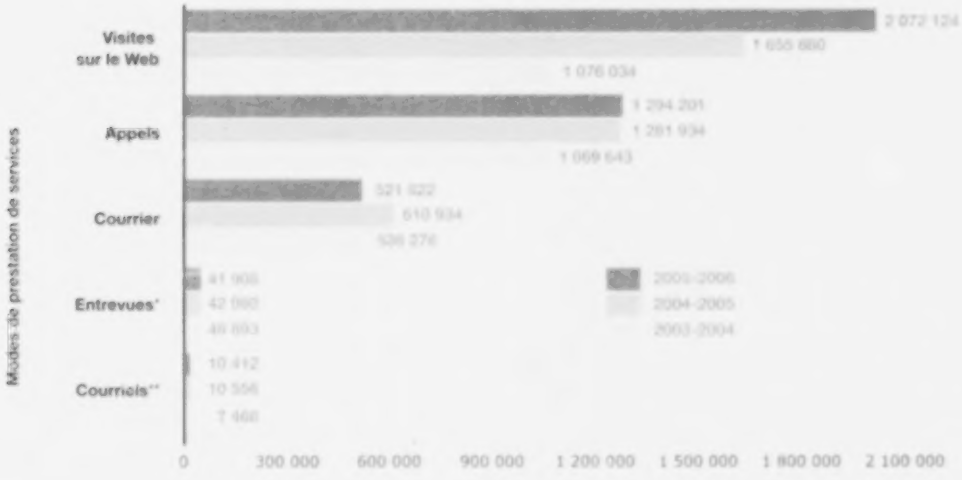
* Puisque le CIRSE est entré en vigueur le 1er janvier 2005, aucune comparaison ne peut être faite avec les années antérieures.

Portrait des familles bénéficiaires du CIRSE au 31 décembre 2005

Type de famille	Nombre d'enfants	Revenu familial				Total des familles bénéficiaires
Biparentale	1	32 727	64 967	73 742	88 035	259 471
	2	27 885	60 782	74 644	102 800	266 111
	3	12 058	19 804	18 565	25 141	75 568
	4 et plus	5 787	6 397	4 057	4 763	21 004
Sous-total		78 457	151 950	171 008	220 739	622 154
Monoparentale	1	84 093	42 860	10 227	2 667	139 847
	2	43 603	21 255	5 450	1 569	71 877
	3	12 451	3 858	880	281	17 470
	4 et plus	3 782	575	121	68	4 546
Sous-total		143 929	68 548	16 678	4 585	233 740
Total		**222 386**	**220 498**	**187 686**	**225 324**	**855 894**

Pour les trois volets (RRQ, RCR et CIRSE)

Évolution de l'utilisation des différents modes de prestation de services par l'ensemble de la clientèle



* Une modification a été apportée à la méthode de calcul en 2005-2006. Le volume de 2004-2005 a été recalculé. Le volume présenté au *Rapport annuel de gestion 2004-2005* était de 46 219. Le résultat de 2003-2004 ne tient pas compte de cette modification.

** Les courriels comptabilisés font référence à une demande d'information.

Annexe 2

Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2006

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail* afin de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.2, 106.3 et 180.2 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 42.1 de la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*)

Gouvernement du Canada pour l'administration des deux régimes (art. 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le remboursement de l'excédent de contribution à un salarié (art. 51, 79 et 221 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 40 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes (art. 177 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 82(1), 91(1) et 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour l'attribution des numéros d'assurance sociale (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Gouvernement du Canada pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension (art. 177.1 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite (art. 158.3 et 177.1 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 139(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi*)

Ministère du Revenu pour la constitution et la tenue du Registre des cotisants (art. 34 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

Société de l'assurance automobile du Québec* afin de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.1 et 139 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.68 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*)

Société de l'assurance automobile du Québec afin de procéder à des ajustements financiers à la suite de l'intégration des prestations d'invalidité (art. 105.1, 106.3 et 180.3 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.28 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*)

* Entente conclue selon l'article 68.1 de la Loi.

Pour l'administration de la *Loi sur les prestations familiales* ou du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Gouvernement du Canada afin de mettre à jour le fichier des prestations familiales pour la mise en paiement des allocations d'aide aux familles (art. 23 de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles* et art. 122.64 (2) a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu (Canada)*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la vérification du statut d'un débiteur de la Régie à l'aide sociale (art. 1029.8.61.36 et art. 1029.8.61.49 de la *Loi sur les impôts*)

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du régime de prestations familiales (art. 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du régime de crédit d'impôt pour le soutien aux enfants (art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu* pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes dues en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* (art. 30 et 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 31, 69, 69.1 et 71.4 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour permettre le recouvrement d'un montant dû au titre d'un paiement de soutien aux enfants reçu sans droit (art. 1029.8.61.38 et art. 1029.8.61.49 de la *Loi sur les impôts*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

Pour l'administration des deux lois

Directeur de l'état civil pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales*)

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances afin de lui permettre de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de retracer des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances* pour obtenir de la Régie les renseignements sur des cotisants afin de leur octroyer les bénéfices de leur régime de retraite et sur le traitement des rapports annuels des employeurs (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission de la construction du Québec* pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les bénéfices prévus par ces régimes (art. 4 de la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*)

* Entente conclue selon l'article 68.1 de la Loi.

Conseil du trésor** pour procéder à l'intégration des rentes de conjoint survivant d'un membre du personnel cadre des secteurs public et parapublic

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas le montant maximal d'allocation (art. 27 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente (art. 35 de la *Loi sur la sécurité du revenu* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas (art. 229 à 231 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de mettre à jour des renseignements d'identité sur des clients disparus (art. 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour lui permettre d'identifier les prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité (art. 41 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère du Revenu afin de permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus » (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour l'application et l'exécution des lois dont l'administration lui est confiée (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés (*Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

* Entente conclue selon l'article 68.1 de la Loi.

** Entente conclue selon l'article 68 de la Loi.

Annexe 3

Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Préambule

La Régie a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécois et Québécoises et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des mandats d'administration que lui confient la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ainsi que la *Loi sur les impôts* concernant le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie et envers l'administration publique.

I. – Dispositions générales

Section 1 – Définitions

1.1. Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient ceci :

- « Administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (c.M-30, r.0.1).
- « Conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne.
- « Conseil » : le conseil d'administration de la Régie.
- « Comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres.
- « Membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration.
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec.
- « Personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – Champ d'application et interprétation

2.1. Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2. Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, (L.R.Q., c.T-11.011)* et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, (c.M-30, r.0.1), notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3. Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II. – Principes fondamentaux

Section 1 – Devoirs de gestion

1.1. L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

1.1.1. L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2. La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3. L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4. L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.1.5. L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2. L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

1.2.1. L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2. L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3. L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4. L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3. L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

1.3.1. L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2. L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3. L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4. Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5. L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4. L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1. L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2. L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3. L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4. L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5. L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – Conflits d'intérêts

2.1. Dispositions générales.

2.1.1. L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2. L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3. L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4. Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5. L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6. L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7. L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8. L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9. L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10. L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2. Mesures de prévention.

2.2.1. L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire telle déclaration annuellement.

2.2.2. Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3. L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1. L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autres que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2. L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3. L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3 – L'après-mandat

3.1. L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2. Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de leurs fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3. L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – Responsabilités et sanctions

4.1. Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et des obligations des administrateurs.

4.2. Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3. L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

Cette version, adoptée par le conseil d'administration le 19 mai 2005 (modification apportée au préambule), remplace celle adoptée le 13 décembre 2002.

Comment nous joindre

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca NetRégie Services en ligne

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec :	**418 643-5185**
Région de Montréal :	**514 873-2433**
Sans frais :	**1 800 463-5185**

Soutien aux enfants

Région de Québec :	**418 643-3381**
Région de Montréal :	**514 864-3873**
Sans frais :	**1 800 667-9625**

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé de renseignements en composant les numéros ci-dessus.

Régimes complémentaires de retraite

Du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Un seul numéro : **418 643-8282**

Par télescripteur

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Personnes sourdes ou malentendantes
Sans frais : **1 800 603-3540**

Par la poste

Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9

En personne

Du lundi au vendredi

À l'un de nos centres de services à la clientèle (coordonnées et heures d'ouverture disponibles sur notre site Web ou par téléphone).

Nous vous suggérons de nous téléphoner avant de vous déplacer. Dans la majorité des cas, vous obtiendrez l'information désirée.

On peut se procurer cette publication en gros caractères ou en braille en composant le **1 800 463-5185**.

Pour obtenir une copie de cette publication sur bande sonore, il faut appeler La Magnétothèque au **1 800 361-0635**.

Pour entendre l'enregistrement de cette brochure, communiquez avec l'Audiothèque à l'un des numéros suivants :

Région de Québec :	**418 627-8882**
Région de Montréal :	**514 393-0103**

www.rrq.gouv.qc.ca

Régie des rentes
Québec

003-RRQ 2006 05